

UNIVERSIDAD NACIONAL DE PIURA
FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD
ESCUELA PROFESIONAL DE ENFERMERÍA



**NIVEL DE SATISFACCIÓN LABORAL DEL PROFESIONAL DE
ENFERMERÍA EN EL HOSPITAL MINSA DE LA AMISTAD PERÚ-
COREA SANTA ROSA II – PIURA, EN ABRIL 2018.**

**PROYECTO DE TESIS PARA OPTAR EL TÍTULO DE LICENCIADA DE
ENFERMERÍA**

AUTOR
MARCELO MOGOLLÓN, MARIELLA DEL SOCORRO

PIURA – PERU

2018

UNIVERSIDAD NACIONAL DE PIURA
FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD
ESCUELA PROFESIONAL DE ENFERMERÍA



**NIVEL DE SATISFACCIÓN LABORAL DEL PROFESIONAL DE
ENFERMERÍA EN EL HOSPITAL MINSA DE LA AMISTAD PERÚ-
COREA SANTA ROSA II – PIURA, EN ABRIL 2018.**

**PROYECTO DE TESIS PARA OPTAR EL TÍTULO DE LICENCIADA DE
ENFERMERÍA**

MARCELO MOGOLLÓN, MARIELLA DEL SOCORRO

AUTOR

LIC. NANCY ZAPATA BAYONA

ASESORA

UNIVERSIDAD NACIONAL DE PIURA
FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD



ACTA DE APROBACIÓN DE TESIS

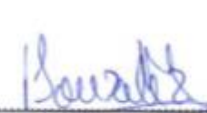
En este documento se constata que el jurado calificador y revisor del proyecto de tesis presentado por la Srta. Mariella Del Socorro Marcelo Mogollón, ha emitido sus correcciones; concluyendo en decisión unánime con la aprobación y dar paso a la sustentación de la tesis:

PARA OPTAR EL TÍTULO EN LICENCIADA DE ENFERMERÍA

“NIVEL DE SATISFACCIÓN LABORAL DEL PROFESIONAL DE ENFERMERÍA EN
EL HOSPITAL MINSA DE LA AMISTAD PERÚ-COREA SANTA ROSA II – PIURA,
EN ABRIL 2018.”


MG. ANA MONCADA DE LA TORRE
PRESIDENTA


MG. BERTHA SARANGO FARIAS
SECRETARIA


MG. CAROLINA GONZALES RAMIREZ
VOCAL

Fecha y hora de sustentación:

PIURA – PERÚ

2018



"ACREDITACIÓN, COMPROMISO DE TODOS"
Universidad Nacional de Piura Facultad de Ciencias de la Salud
"Año del Diálogo y la Reconciliación Nacional"



ACTA DE SUSTENTACION DE TESIS



Los Miembros del Jurado Calificador que suscriben, reunidos para calificar el Proyecto de Tesis de la Srta. **MARIELLA DEL SOCORRO MARCELO MOGOLLON** denominado "**NIVEL DE SATISFACCION LABORAL DEL PROFESIONAL DE ENFERMERIA EN EL HOSPITAL MINSA DE LA AMISTAD PERU - COREA SANTA ROSA II - PIURA, EN ABRIL 2018**". Lo declaran:

APROBADO.

En consecuencia, queda en condiciones de ser calificada APTA por el Consejo de Facultad de Ciencias de la Salud de la Universidad Nacional de Piura, y recibir el **TITULO PROFESIONAL DE LICENCIADA EN ENFERMERIA**, de conformidad con el Art. 171 del Estatuto de la Universidad Nacional de Piura.

Piura,

MG. ANA MONCADA DE LA TORRE
PRESIDENTE

MG. BERTHA SARANGO FARIAS
SECRETARIA

MG. CAROLINA GONZALEZ RAMIREZ
VOCAL

DEDICATORIA

Este trabajo está dedicado a Dios y a la virgen por siempre estar conmigo en todos los momentos de mi vida, a mi madre el ser más maravilloso que me ha regalado Dios, a mis hermanos, Miguel, Stewart a mis tías Doris mogollón, Elena mogollón y a mi Papá, a las personas maravillosas que me dieron todo su apoyo durante todo este tiempo muchas gracias.

AGRADECIMIENTO

Agradezco a Dios, a la virgen por ayudarme a seguir adelante en los momentos difíciles por darme la fe, fuerza, alegría y coraje para cumplir mi sueño de ser enfermera, a mi madre por su amor, comprensión en todos los momentos, a mis hermanos y tías Doris por su amor, Elena, a mi hermanita Nathy que es mi ángel, a papá, a las personas de gran corazón que me ayudan siempre, por los mejores regalos que da la vida.

RESUMEN

Nivel de satisfacción laboral del profesional de enfermería en el Hospital Minsa de la amistad Perú-Corea Santa Rosa II – Piura, en abril 2018.

Abril, 2018

Autor: Mariella Del Socorro Marcelo Mogollón

Tesis para Optar Título de Licenciada en Enfermería presentada a la Escuela de Enfermería de la UNP.

El **Objetivo** del presente trabajo fue Determinar el nivel de satisfacción laboral del profesional de enfermería en el Hospital Minsa de la amistad Perú-Corea Santa Rosa II _ Piura, en abril del 2018. **Materiales y métodos:** Se trató de un estudio cuantitativo, descriptivo, prospectivo, transversal, y observacional. Abarcó al profesional de enfermería, que labora en el Hospital Minsa de la amistad Perú - Corea Santa Rosa II–Piura. Se realizó un muestreo no probabilístico por conveniencia, se utilizó un instrumento estandarizado, para evaluar el nivel de satisfacción laboral (cuestionario **tipo Lickert**) y una ficha de recolección de datos sociodemográficos. **Resultados:** 84 profesionales de enfermería fueron enrolados en una media de 37.5 años a predomino femenino (94%). El nivel de satisfacción laboral fue bajo (88.1%). Con respecto a la dimensión: Condiciones físicas y/o confort fue baja (92.9%), en la dimensión: Beneficios laborales y/o remunerativos para la mayoría (92.9%) fue calificada como baja, en la dimensión: Relaciones interpersonales (71.4%) resultó media, en cuanto a la dimensión: Políticas administrativas fue baja (100%), en la dimensión: Desarrollo personal fue calificado como alta (100%), en la dimensión: Desempeño de tareas se determinó como satisfacción media (52.4%), y en la última dimensión: Relación con la autoridad se determinó como baja (63.0%).

Conclusiones: El nivel de satisfacción laboral es baja (88.1%). Esto es preocupante ya que este resultado puede ser indicador que el profesional de enfermería trabaja sin estímulo y solo realiza sus tareas por cumplir rutinas.

Palabras Claves: Profesional de enfermería, satisfacción, satisfacción laboral.

ABSTRACT

The objective of this study was to determine the level of job satisfaction of the nursing professional in the Minsa Hospital of the Peru-Korea Santa Rosa II-Piura friendship, in April 2018. Materials and methods: This was a quantitative, descriptive study. Prospective, transversal, and observational. It encompassed the nursing professional, who works at the Minsa Hospital of friendship Peru - Korea Santa Rosa II-Piura. A non-probabilistic sampling was carried out for convenience, a standardized instrument was used to assess the level of job satisfaction (Lickert-type questionnaire) and a sociodemographic data collection form. Results: 84 nursing professionals were enrolled in an average of 37.5 years to female predominance (94%). The level of job satisfaction was low (88.1%). Regarding the dimension: Physical conditions and / or comfort was low (92.9%), in the dimension: Labor and / or remunerative benefits for the majority (92.9%) was classified as low, in the dimension: Interpersonal relationships (71.4%) was average, in terms of dimension: Administrative policies were low (100%), in the dimension: Personal development was rated as high (100%), in the dimension: Performance of tasks was determined as average satisfaction (52.4%) , and in the last dimension: Relationship with authority was determined as low (63.0%).

Conclusions: The level of job satisfaction is low (88.1%). This is worrisome since this result can be an indicator that the nursing professional works without stimulus and only performs his tasks for fulfilling routines.

Key words: Nursing professional, satisfaction, job satisfaction.

ÍNDICE DE CONTENIDOS

INTRODUCCIÓN.....	12
1. CAPÍTULO I: PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA.....	8
1.1 Descripción de la realidad problemática.....	8
1.2 Formulación del Problema.....	10
1.3 Objetivos de la investigación.....	10
2.3.1 Objetivo General.....	10
2.3.2 Objetivos Específicos.....	10
1.4 Justificación de la Investigación.....	12
1.5 Alcances y Limitaciones de la Investigación.....	14
2. CAPÍTULO II: MARCO TEÓRICO CONCEPTUAL.....	15
2.1 Antecedentes de la Investigación.....	15
2.2 Bases teóricas y definiciones conceptuales.....	23
3. CAPÍTULO III: FORMULACIÓN DE LA HIPOTESIS.....	42
4. CAPÍTULO IV: METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN.....	43
4.1 Tipo, nivel y diseño de la Investigación.....	43
4.2 Operacionalización de variables.....	47
4.3 Técnicas e instrumentos de recolección de datos.....	50
4.4 Procedimientos de análisis e interpretación de datos.....	53
4.5 Aspectos éticos.....	55

5.0 CAPÍTULO V: RESULTADOS DE LA INVESTIGACIÓN.....	56
5.1 Análisis descriptivo de los resultados	56
6.0 CAPÍTULO VI: DISCUSIÓN DE RESULTADOS	65
7.0 CAPÍTULO VII: CONCLUSIONES.....	73
8.0 CAPÍTULO VIII: RECOMENDACIONES	76
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS:.....	78
ANEXOS	84
□ Anexo 1: Declaración de Consentimiento Informado	84
□ Anexo 2: Instrumento para la recolección de datos:	86
□ Anexo 3: Cuestionario de satisfacción laboral tipo Lickert.....	87
□ Anexo 4: Resultados características sociodemográficas	92
□ Anexo 5: Matriz de Consistencia.....	99

INTRODUCCIÓN

En los últimos años, según el instituto nacional de estadísticas e informáticas (INEI) los profesionales de enfermería han aumentado entre el 2009 y 2016, tal es así que el número de enfermeros en el Perú colegiados para el año 2016 fue de 82448 profesionales según el INEI. ¹ Así mismo, según el instituto nacional de estadísticas e informáticas (INEI, 2016), el departamento de Piura cuenta con un numero de 2225 enfermeros colegiados. Según el instituto nacional de estadística e informática (INEI 2016) por cada 835 habitantes en el departamento de Piura hay un enfermero.¹

Uno de los pilares en los que se sustenta una institución es la satisfacción de su potencial humano, de ahí la creciente necesidad de implementar círculos de calidad, donde la Satisfacción Laboral es uno de los componentes más importantes dentro de las organizaciones donde la calidad es un elemento fundamental para su desarrollo. Porque es necesario potenciar los recursos humanos y materiales que la entidad posea a fin de crear estrategias necesarias donde puedan enmarcarse las expectativas, participaciones y necesidades de los trabajadores.²

La satisfacción laboral es la actitud del trabajador frente a su propio trabajo, basada en las creencias y valores que el trabajador desarrolla de su propio trabajo. Las actitudes son determinadas conjuntamente por las características actuales del puesto, así como por las percepciones que tiene el trabajador de lo que "deberían ser".³ En diversos trabajos de investigación prospectiva previa, se evidencia que diversas dimensiones influyen en el nivel de satisfacción de las enfermeras entre los que se encuentran:

Los beneficios laborales y/o remunerativos, ambiente de trabajo, relaciones interpersonales, que define a la satisfacción de los trabajadores de las instituciones sanitarias como la calidad de la atención prestada, y como se siente un empleado acerca de su propio trabajo.

En tal sentido, al medir la satisfacción laboral se está comprobando la calidad en la atención que brinda el personal de enfermería en los diferentes servicios internos de la institución. El presente estudio se llevó a cabo en el Hospital Minsa De La Amistad Perú-Corea, Santa Rosa II-Piura, en abril 2018, considerando que tiene **84 profesionales de enfermería** entre ellos nombrados y contratados.

Por lo tanto, al ser un hospital de referencia a nivel regional, este trabajo de investigación proporcionó evidencia sobre el **nivel de satisfacción de las enfermeras** que laboran en este hospital, se determinó una base de datos para futuras investigaciones, garantizando el mejoramiento del nivel de satisfacción y por ende mejorar la calidad del trabajo de los profesionales de enfermería.

Por ello se realizó este estudio para determinar el **nivel de satisfacción del profesional de enfermería**, evaluado mediante **siete dimensiones, condiciones físicas y confort, beneficios laborales y/o remunerativos y relaciones interpersonales, políticas administrativas, desarrollo personal, desempeño de tareas y relación con la autoridad.**

En base a lo expuesto el siguiente estudio tiene como objetivo principal:

“Determinar el nivel de satisfacción laboral del profesional de enfermería en el Hospital Minsa de la amistad Perú-Corea Santa Rosa II _ Piura, en abril del 2018”.

TÍTULO

Nivel de satisfacción laboral del profesional de enfermería en el Hospital
Minsa de la amistad Perú-Corea Santa Rosa II – Piura, en abril 2018.

1. CAPÍTULO I: PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

1.1 Descripción de la realidad problemática

Actualmente la organización mundial de la salud, indica que entre el 2009 y 2012 el número de profesionales de enfermería es de aproximadamente 2,000 942 millones.⁴ Según el instituto nacional de estadísticas e informáticas (INEI) indica que entre el 2009 y 2016 el número de enfermeros en el Perú colegiados es de 82448 profesionales. Así mismo, el instituto nacional de estadísticas e informáticas (INEI) indica que el departamento de Piura cuenta con un número de 2225 enfermeros colegiados sosteniendo que por cada 835 habitantes en el departamento de Piura hay un enfermero.¹

Según estudios realizados en **Lima-Perú** por Morales Carcelén EM.⁵ (2016), en general el nivel de satisfacción laboral del profesional de enfermería, es valorado como medio (77.6%) para la mayoría de las enfermeras y solo un pequeño porcentaje se encuentran satisfechos. Esto es preocupante ya que este resultado puede ser indicador que el profesional de enfermería trabaja sin estímulo y solo realiza sus tareas por cumplir rutinas. La satisfacción laboral respecto a la dimensión condiciones físicas y materiales, es medio (47.8%) a bajo (35.8%). Es decir; la distribución física inadecuada del ambiente para la realización de las actividades laborales, resulta ser incómodo e impide el buen desempeño de las actividades laborales. La satisfacción laboral en la dimensión: beneficios laborales y/o remuneración, para la mayoría (56.7%) fue calificada como baja, está relacionada a la insatisfacción del sueldo o remuneración en relación al trabajo que realizan, que la institución no se preocupa por las necesidades primordiales del personal.

En **Lima-Perú**, la Universidad Mayor de San Marcos (UNMSM) Delgado Vargas S.⁶ (2016), la satisfacción laboral respecto a la dimensión: Relaciones interpersonales en el trabajo, para la mayoría fue calificada como media a baja. Por lo tanto; reconocen la indisposición de los compañeros de labor a ayudarse mutuamente para completar las tareas, aunque esto signifique un mayor esfuerzo. Siendo relevante en esta profesión de la salud debido a que el profesional de enfermería tiene pacientes a cargo, donde se vela por la salud física y mental de los mismos, para ello los enfermeros deben mantener un buen estado de ánimo y estar satisfechas con su trabajo, a fin de brindar atención de calidad.

Actualmente, en el campo de salud tanto la satisfacción del personal en su puesto de trabajo es un tema central de las instituciones de salud, debido a que la calidad del trabajo también implica un desempeño eficaz de las tareas, interés y preocupación para mejorar la salud de los usuarios. La satisfacción en el trabajo es un conjunto de sentimientos y emociones favorables o desfavorables con que los empleados ven su trabajo. Por ende el conocimiento y la comprensión del nivel de satisfacción de los “usuarios o clientes internos” de su trabajo, es una de las variables más importantes y fundamentales en la gestión y desarrollo de las empresas debido a las implicancias, que guardan relación con el comportamiento organizacional, la calidad de vida y las relaciones interpersonales. Es por ello, que la satisfacción de los profesionales de la salud en el trabajo es uno de los indicadores que condicionan la calidad asistencial. Con una gran responsabilidad y demanda una actuación inmediata y eficaz, por ello se requiere profesionales motivados, con buena formación, con autonomía en su trabajo, pero a la vez es necesario una buena comunicación interprofesional y un reconocimiento en su labor profesional.

En las prácticas pre–profesionales realizadas en diversos hospitales de Piura se percibe en muchas situaciones al profesional de enfermería agotado, cansado y en algunos casos con mal humor para realizar las actividades cotidianas como los cuidados a brindar según las necesidades de cada paciente, generándose un escenario de trabajo rutinario y monótono.

Al interactuar con el personal profesional de enfermería del Hospital de la Amistad Perú-Corea Santa Rosa II refieren: “Estoy cansada”, “Ya quiero que acabe el turno” ni me pagan me deben varios meses” “No tenemos los materiales para dar una buena atención”, entre otros.

1.2 Formulación del Problema

¿Cuál es el Nivel de satisfacción laboral del profesional de enfermería en el Hospital Minsa de la amistad Perú-Corea Santa Rosa II – Piura, en abril 2018?

1.3 Objetivos de la investigación

2.3.1 Objetivo General

- Determinar el nivel de satisfacción laboral del profesional de enfermería en el Hospital Minsa de la amistad Perú-Corea Santa Rosa II _ Piura, en abril 2018.

2.3.2 Objetivos Específicos

- Determinar el nivel de satisfacción laboral según la dimensión: **Condiciones físicas y materiales** del profesional de enfermería en el Hospital Minsa de la amistad Perú-Corea Santa Rosa II _ Piura, en abril 2018.

- Determinar el nivel de satisfacción laboral según la dimensión: **Beneficios laborales y/o remunerativos** del profesional de enfermería en el Hospital Minsa de la amistad Perú-Corea Santa Rosa II _ Piura, en abril 2018.
- Determinar el nivel de satisfacción laboral según la dimensión: **Relaciones interpersonales** del profesional de enfermería en el Hospital Minsa de la amistad Perú-Corea Santa Rosa II _ Piura, en abril 2018.
- Determinar el nivel de satisfacción laboral según la dimensión: **Políticas administrativas** del profesional de enfermería en el Hospital Minsa de la amistad Perú-Corea Santa Rosa II _ Piura, en abril 2018.
- Determinar el nivel de satisfacción laboral según la dimensión: **Desarrollo personal** del profesional de enfermería en el Hospital Minsa de la amistad Perú-Corea Santa Rosa II _ Piura, en abril 2018.
- Determinar el nivel de satisfacción laboral según la dimensión: **Desempeño de tareas** del profesional de enfermería en el Hospital Minsa de la amistad Perú-Corea Santa Rosa II _ Piura, en abril 2018.
- Determinar el nivel de satisfacción laboral según la dimensión: **Relación con la autoridad** del profesional de enfermería en el Hospital Minsa de la amistad Perú-Corea Santa Rosa II _ Piura, en abril 2018.

1.4 Justificación de la Investigación

Este estudio se justifica porque el personal de enfermería corresponde al mayor porcentaje que labora en una institución hospitalaria hasta el año 2016 el Perú contaba con 80.600 enfermeras a nivel nacional y tiene largas jornadas laborales con 150 horas al mes ya que brindan sus servicios las 24 horas del día, los 365 días del año en hospitales, postas, centros de salud y consultorios comunitarios, es el responsable directo de proporcionar el cuidado al paciente.¹

Esto constituye uno de los indicadores de calidad de vida laboral y en las condiciones de trabajo en las cuales se encuentra inmerso este personal. Es por ello que la satisfacción laboral ocupa uno de los principales temas dentro de las organizaciones ya que es considerada como un elemento fundamental en la productividad de los trabajadores, además que cuenten con las óptimas condiciones de trabajo para que de esta manera se proporcione atención de calidad.

Reconociendo que la tendencia demográfica se inclina hacia un incremento de profesionales de enfermería, por lo que es necesario conocer el nivel de la Satisfacción laboral de las enfermeras para poder sustentar sus necesidades.

La participación de los profesionales de enfermería en este trabajo está ligado a mejorar y a brindar un mejor cuidado a los pacientes ya que el nivel de satisfacción laboral tiene relación con la productividad y/o rendimiento del personal siendo considerado como un indicador de la calidad del funcionamiento de los servicios internos y de mejora de la relación profesional/cliente. Lo cual redundará en la calidad de trabajo, equidad, eficacia y eficiencia de la atención prestada a los usuarios.

Por esta razón es necesario conocer el nivel de satisfacción laboral del profesional de Enfermería para contribuir con la calidad de trabajo, equidad, eficacia y eficiencia de la atención prestada a los usuarios ya que la satisfacción de los profesionales de enfermería en el trabajo es uno de los indicadores que condicionan la calidad asistencial porque ellos trabajan en instituciones dedicadas a prestar ayuda para la satisfacción de las necesidades de salud de las personas, ya sea en hospitales y clínicas, enfrentan múltiples problemas que derivan tanto de la atención directa al paciente, como de la administración y coordinación con el equipo de salud.

Así mismo corregir las deficiencias dentro del Hospital Minsa De La Amistad Perú-Corea Santa Rosa II _ Piura, resaltar los beneficios hacia este grupo de profesionales de enfermería por lo cual nos permitirá conocer el nivel de satisfacción laboral a nivel institucional indagaremos en que aspectos se toma beneficioso para los profesionales de enfermería para transformar la atención de los usuarios.

A nivel formativo permitirá reforzar la orientación a fortalecer y mejorar el nivel de la satisfacción laboral de las enfermeras mediante acuerdos para dar incentivos que cumplan con las expectativas de los profesionales que puede ser mediante mejores beneficios por parte de la institución y así contribuir en la mejora de la calidad de atención, el desarrollo personal y profesional de Enfermería que posibilite la transformación cualitativa de los servicios de salud.

1.5 Alcances y Limitaciones de la Investigación

Entre las limitaciones de la presente investigación, esta que las enfermeras no quieran participar en la investigación, que sean pocas colaborativas. Falta de disponibilidad de algunos profesionales de la muestra estudiada debido al desinterés que pueden evidenciar. Al realizar el estudio en una población de enfermeras contratadas y nombradas de 20 hasta mayores de 60 años, que laboran en el hospital Minsa de la amistad Perú-Corea Santa Rosa II-Piura, sus resultados se pueden extrapolar a la población de enfermeras en la región Piura que laboran en el Minsa.

Al ser incluidos todas las enfermeras que laboran en dicho hospital, probablemente no haya sesgo, ya que es una muestra representativa de nuestra población, constituyendo el 100% de la población. Entonces los resultados son extrapolables por no presentar sesgo. Existe una gran influencia de estas tres dimensiones **Condiciones físicas y materiales, Beneficios laborales y/o remunerativos, Relaciones interpersonales** en el nivel de satisfacción laboral.

Además, es de gran importancia cuantificar de manera aproximada cuánto podría aumentar el **nivel de satisfacción**, por cada punto en el **cuestionario tipo Lickert al momento de responder las proposiciones positivas y negativas** y para poder plantear estrategias que mejoren el nivel de satisfacción de las enfermeras de los diferentes servicios, mediante talleres y cursos de capacitación.

Esta investigación es viable porque se tiene acceso al hospital de la amistad Perú-Corea Santa Rosa II, donde se va a desarrollar la investigación se cuenta con un tiempo prudente para llevarla a cabo satisfactoriamente, se cuenta con los recursos financieros.

2. CAPÍTULO II: MARCO TEÓRICO CONCEPTUAL

2.1 Antecedentes de la Investigación

A Nivel Internacional

Un estudio realizado en la ciudad de Badajoz, **España**, Pablos-González M., Cubo Delgado S.⁷ (2016) cuyo **objetivo fue** conocer el grado de satisfacción laboral de las enfermeras asistenciales, que trabajan en los hospitales públicos de la ciudad de Badajoz y Cáceres; determinar si existen diferencias entre las distintas instituciones hospitalarias e identificar las variables que inciden en dicha satisfacción laboral.

Se aplicó un cuestionario de elaboración propia, para el que se desarrollaron estudios de validez de contenido y fiabilidad, que fue aplicado al personal de Enfermería, que realizan su actividad laboral en los hospitales públicos pertenecientes al Sistema Extremeño de Salud (SES) de la ciudad de Badajoz y Cáceres.

Obteniendo como **Resultados:** La tasa de respuesta asciende al 34'7%. El perfil de los profesionales es mayoritariamente femenino (83'3%), con condición laboral fijo (78'9%) y una experiencia profesional de más de 10 años (77'5%). No existen diferencias significativas en satisfacción laboral entre los profesionales de enfermería de los tres hospitales estudiados.

Conclusiones: Los resultados obtenidos con el empleo de la encuesta, ayudaron a identificar qué dimensiones, de la Percepción del ámbito de trabajo, se encuentran más satisfechas las enfermeras. Correspondiendo la mayor puntuación la relativa al desarrollo de sus competencias estando «de acuerdo» (67'2%).

A nivel general el grado de satisfacción laboral expresado por el grupo de enfermeras incluidas en el estudio es medio alto lo que concuerda con otros trabajos realizados y de similares características.

En **España**, Merino-Plaza MJ., Carrera-Huesoc FJ., et al.⁸ (2017) cuyo **Objetivo** fue evaluar la relación existente entre la cultura de seguridad y la satisfacción laboral en un hospital de media-larga estancia, evidenciar las relaciones existentes entre las dimensiones que definen ambos constructos e identificar las dimensiones con mayor impacto sobre las dos variables.

Un estudio transversal realizado en 2015, utilizando la Encuesta de Satisfacción Laboral del Servicio Vasco de Salud y la versión española del cuestionario Hospital Survey on Patient Safety (Agency For Healthcare Research and Quality).

Obteniendo como **Conclusión:** Los resultados evidencian que existe relación entre la satisfacción laboral y la cultura de seguridad, y cuantifican el grado de asociación entre las variables estudiadas. La OR ajustada identifica las variables más fuertemente asociadas con el efecto y ayuda a seleccionar áreas de mejora.

A Nivel Latinoamérica

Hernández Zavala M, Hernández Cantoral A., et al.⁹ **México (2013)**, Se ha relacionado la satisfacción laboral con el desempeño y en los servicios de salud además, con la calidad del cuidado que se brinda. **Objetivos.** Establecer el grado de satisfacción laboral e identificar los factores asociados a ésta en personal de enfermería de cuatro Instituciones públicas de salud del tercer nivel de atención. Metodología: Estudio transversal, observacional y descriptivo. La muestra comprendió 594 profesionales de enfermería.

Se aplicó una encuesta integrada por dos apartados, uno de datos sociodemográficos y otro para medir los factores intrínsecos y extrínsecos relacionados con la satisfacción laboral de acuerdo al instrumento de Font Roja ampliado (9 factores con 26 ítems en total). **Resultados:** Se obtuvo una confiabilidad del instrumento de 0.8 de alfa de Cron Bach, 35% de los encuestados es personal especializado, la calificación de Satisfacción Laboral tuvo un promedio global de 101 ± 10 . Los factores identificados con insatisfacción fueron la promoción y competencia profesional, los mejor calificados la relación interpersonal con los jefes y con los compañeros. Los factores extrínsecos no mostraron diferencias estadísticamente significativas. **Conclusiones:** El personal de enfermería en estas instituciones tiene una calificación de nivel medio a alto de Satisfacción Laboral, la identificación de factores de insatisfacción así como de satisfacción son importantes para fundamentar mejoras e incidir en la calidad de los cuidados.

En el estado de Hidalgo, **México**, García Hernández Y., Martínez-García M., et al.¹⁰ (2016) sostuvieron que la medición de la satisfacción laboral es un aspecto fundamental, debido a que las personas pasan gran parte su tiempo en el trabajo, como es el caso del personal de enfermería, el cual desempeña una actividad sustancial, para brindar una atención de calidad. Esta investigación tuvo como **objetivo** evaluar la percepción de la satisfacción laboral en dos instituciones de salud pública en el estado de Hidalgo, mediante el instrumento S20/23, con la finalidad de identificar la relación de los factores intrínsecos y extrínsecos con la satisfacción laboral. El instrumento se aplicó al personal de enfermería, considerando una muestra de $n=59$ para el hospital A y $n=149$ para el B. La investigación es de enfoque cuantitativo, alcance descriptivo y correlacional.

Se obtuvieron **los resultados** que muestran de manera general el nivel de satisfacción laboral en ambas instituciones, indica que están algo satisfechos. En cuanto a la satisfacción intrínseca, están algo satisfechos, mientras que referente a la extrínseca, se perciben indiferentes. Respecto a la satisfacción intrínseca, en ambos hospitales, el factor que tiene la mayor puntuación, es la satisfacción que le produce tener un trabajo que define un nivel de bastante satisfecho; el factor con menor puntuación media fue el apoyo en las metas y objetivos a alcanzar. En la satisfacción extrínseca, el factor que presenta menor puntuación media, es la satisfacción con el salario, indicando un nivel de indiferencia. Al correlacionar la satisfacción laboral con los cuatro factores intrínsecos y los siete extrínsecos, en todos, se identificó una correlación positiva. Se puede **concluyó** que la satisfacción laboral, es un tema de gran importancia en las organizaciones, manifestando que cuando el personal está satisfecho será más productivo, generará un mayor compromiso y mejorará el ambiente laboral, entre otros beneficios.

También en la ciudad de **Bogotá, Colombia**, Cifuentes Rodríguez JE.¹¹ (2013) se realizó un estudio con el **Objetivo** de Evaluar el grado de satisfacción laboral de los profesionales de enfermería que trabajan en una institución de salud de cuarto nivel de atención e identificar las características sociodemográficas y laborales que tienen relación con los factores determinantes de la misma. Fue un estudio descriptivo de corte transversal, con una población de 105 profesionales de enfermería que trabajan en el área asistencial en una institución de salud de cuarto nivel de atención de la ciudad de Bogotá. Se utilizó el cuestionario Font Roja: Un instrumento de medida de satisfacción laboral en el medio hospitalario de Aranaz y Mira.

Los Resultados fueron un 80% de participación. La satisfacción laboral media de los profesionales de enfermería de esta institución hospitalaria es de 2.91 (DE: 0.23). Las enfermeras son quienes presentan mayor insatisfacción en relación a los hombres. Los hombres enfermeros se hallan más satisfechos con su trabajo, pero presentan mayor presión y tensión en relación con su trabajo. Relaciones estadísticamente significativas también se presentaron entre la satisfacción laboral y el tipo de universidad de la cual fue egresado el profesional de enfermería respecto a los factores de competencia profesional ($P=0.001$), características extrínsecas de estatus ($P=0.02$) y monotonía laboral ($P=0.04$). Las/os enfermeras/os quienes se han desempeñado en su profesión por más de 7 años se hallan más insatisfechos por su trabajo que aquellos quienes tienen un tiempo menor. Al explorar las fuerzas de asociación entre las variables se identificó que el servicio en el cual los profesionales de enfermería cumplen sus actividades, es interpretado como un factor protector frente a la insatisfacción por el trabajo junto con la asistencia a cursos de educación continuada.

Conclusiones: No se hallaron relaciones estadísticamente significativas entre la satisfacción laboral de los profesionales de enfermería en relación con el género, la edad, formación académica y el servicio al cual se hallan asignados.

Otro estudio, realizado en **Chile**, Marilaf Caro, M., San-Martín, M., Delgado-Bolton., R. y et al.¹² (2016) en su trabajo de investigación “Empatía, soledad, desgaste y satisfacción personal en Enfermeras de cuidados paliativos y atención domiciliaria de Chile. Con el **objetivo** de confirmar el papel de la empatía en la prevención de la soledad, el desgaste, y en la promoción de la satisfacción vital.

Se trató de un estudio observacional fue realizado en Chile con profesionales de enfermería que estaban trabajando en cuidados paliativos y en servicios de atención domiciliaria. La empatía con los pacientes, la soledad, la satisfacción vital y el desgaste fueron medidos utilizando escalas psicométricas. Se aplicaron análisis de correlación para confirmar las relaciones entre los elementos medidos.

Conclusiones: Los hallazgos confirman el importante papel que la empatía juega en la prevención de la soledad y el desgaste, y en la promoción de la satisfacción vital. La evidencia encontrada sugiere que las habilidades empáticas se pueden mejorar por la experiencia profesional.

A Nivel Nacional

En la ciudad de **Lima-Perú** por la Universidad Nacional Mayor de San Marcos, Morales Carcelén EM.⁵ (2016), realizó un estudio con el **Objetivo:** Conocer el nivel de satisfacción laboral del profesional de enfermería en el servicio de centro quirúrgico del Hospital Nacional Alberto Sabogal Sologuren, EsSalud – 2016. El estudio fue de nivel aplicativo, tipo cuantitativo, método descriptivo de corte transversal. La población estuvo conformada por 67 profesionales de enfermería. La técnica fue la encuesta y el instrumento fue el cuestionario. Se obtuvieron los siguientes **Resultados:** Del 100% (67), el nivel de satisfacción laboral del profesional de enfermería del servicio de centro quirúrgico es medio (77.6%); se procesó cada variable estadística con el descriptor correspondiente usando la media, moda, desviación estándar para los valores numéricos, y las cifras por recuento se usaron la suma de las frecuencias y la expresión porcentual. Entre las dimensiones sobresalientes se encuentran las de condiciones físicas y materiales y la de desarrollo personal.

Concluyendo que el nivel de satisfacción laboral del profesional de enfermería en el servicio de centro quirúrgico del Hospital Nacional Alberto Sabogal es valorado la mayor parte por (77.65%) que manifiesta estar medianamente satisfecho, y solo un pequeño porcentaje se encuentran satisfechos, esto es preocupante ya que este resultado puede ser indicador que el profesional de enfermería trabaja sin estímulo y solo realiza sus tareas por cumplir rutinas.

Y en **Lima-Perú**, por la Universidad Nacional Mayor de San Marcos, Delgado Vargas S.⁶ (2016), se llevó a cabo un estudio Con el **Objetivo:** Determinar el nivel de satisfacción laboral del personal de enfermería en centro quirúrgico en la Clínica Centenario Peruano Japonesa de Lima. El estudio fue de nivel aplicativo, tipo cuantitativo, método descriptivo de corte transversal. La población estuvo conformada por 35. La técnica fue la encuesta y el instrumento una escala de Lickert modificada, que fue aplicado previo consentimiento informado.

Encontrándose los siguientes **Resultados:** Del 100 % (35), 69% (24) refieren que es media, 17% (6) baja y 14% (5) alta. En cuanto a la dimensión condiciones físicas y/o confort 69% (24) es media, 17% (6) baja y 14% (5) alta; en la dimensión beneficios laborales y remunerativos 74% (26) manifiestan que es media, 14% (5) alta y 11% (4) baja, en la dimensión políticas administrativas 69% (24) es media, 17% (06) baja y 14% (5) alta; en la dimensión relaciones interpersonales 60% (21) expresan que es media, 20% (7) baja y 20% (7) alta; en la dimensión desarrollo personal 77% (27) expresan que es media, 14% (5) alta y 9% (3) baja; en la dimensión desempeño de tareas 75% (26) manifiestan que es media; 14% (5) baja, 11% (4) alta y en la dimensión relación con la autoridad 80% (28) refieren que es media, 14% (5) baja y 6% (2) alta.

Concluyó que la satisfacción laboral del personal de enfermería tienen nivel medio, destacando los factores Relación con la autoridad, Desarrollo personal, desempeño de tareas y beneficios laborales y/o remunerativos por mostrar niveles significativos de satisfacción media, las dimensiones Políticas administrativas y Condiciones físicas y/o confort presentan tendencia al nivel bajo y el factor Relaciones interpersonales presenta niveles de satisfacción que oscilan entre alta y baja.

2.2 Bases teóricas y definiciones conceptuales

Características del Trabajo de la Profesional de Enfermería

A lo largo del tiempo Enfermería se ha desarrollado como ciencia y profesión modificando su modelo de atención frente a las necesidades de nuestra sociedad cambiante a medida que evoluciona permanentemente. Es así que Enfermería como vocación de servicio está dedicada al bienestar social, en cooperación con otras disciplinas, su mística es el cuidado del hombre en todos los aspectos físico, mental, emocional y social. Su ejercicio tiene como propósito y compromiso profesional ayudar a que las personas obtengan conserven y restablezcan su salud, Por ello se requiere el fortalecimiento permanente de sus actitudes y motivaciones laborales para poder establecer una comunicación asertiva con su entorno.¹⁴ En el Reglamento de la Ley del Trabajo de la Enfermera Profesional menciona que la enfermera, como profesional de la Ciencia de la Salud, interviene en la prestación de los servicios de salud Integral, en forma científica, tecnológica, sistemática y humanística...esta última implica características personales que son retroalimentadas positivamente cuando se percibe satisfacción personal y profesional .Por tanto, Enfermería se redefine continuamente adaptándose a las exigencias de nuestro mundo cambiante. Es por ello que la profesión de Enfermería hoy implica cualidades muy especiales: requiere crear y construir permanentemente la profesión; imaginación crítica para adaptar la organización de los servicios de salud a un entorno favorecedor del cuidado de las personas.¹⁵ Requiere por tanto de una preparación y un talento científico, técnico y humano para enseñar y para ayudar a suplir las necesidades de cuidado de cada individuo como ser único e incorporarlo a su entorno, la familia y la comunidad.¹⁶

Satisfacción Laboral


La satisfacción laboral es una de las variables más estudiadas en el comportamiento organizacional. Ello ocupa un lugar central en las investigaciones desde que ROBERT HOPPOCK publicó el libro Job Satisfacción en 1935. Dos razones parecen explicar ese gran interés por los investigadores:

- ❖ Es uno de los resultados humanos en el trabajo más importante.
- ❖ Siempre ha estado implícitamente o explícitamente, asociado al desempeño; lo que equivale a esperar que los trabajadores más satisfechos sean también los más productivos.

Se entiende como Satisfacción laboral a la manera como siente un empleado acerca de su propio trabajo. Las actitudes de una persona hacia su propio empleo reflejan experiencias agradables y desagradables en el puesto y expectativas acerca de experiencias futuras. Existen innumerables definiciones por lo que se puede categorizarlas dos perspectivas:

1.- Definen el concepto de Satisfacción Laboral como una actitud generalizada en relación al trabajo (BEER 1964, SALANCIK y PFEFFER 1977, HARPAZ 1983, PEIRO 1986, entre otros), atendiendo a tres componentes cognitiva (pensamientos o evaluación del objeto de acuerdo con el conocimiento), afectivas (sentimientos, emociones positivas o negativas), comportamental (predisposiciones de comportamientos de intención con relación al objeto).

2.- Hay autores que se refieren a la satisfacción laboral como un estado emocional, sentimientos o respuestas afectivas.¹⁷ Destacándose la evolución de los conceptos que a continuación se detallan:

<i>Satisfacción en el trabajo: Definiciones conceptuales</i>	<i>Autores</i>	<i>Año</i>	<i>Perspectiva</i>
Sentimientos o respuestas afectivas relativamente a aspectos específicos de la situación laboral	SMITH, KENDALL y HULLIN	1969	 <div>Satisfacción como, estado emocional sentimientos o respuestas afectivas con relación trabajo</div>
Un estado emocional positivo o placentero resultante de la percepción subjetiva de las experiencias laborales del sujeto o como la respuesta afectiva de una persona a su propio trabajo.	LOCKE	1976	
Estado afectivo, en el sentido del gustar o no en términos generales, de una determinada situación relacionada con su trabajo.	CRITES	1969	
Orientación afectiva positiva para el empleo	PRICE Y MULLER	1986	
Respuesta emocional o afectiva con relación al trabajo	MUCHINSKY	1993	
Conjunto de sentimientos y emociones favorables o desfavorable resultante de la forma como los empleados consideran su trabajo	NEWSTRON y DAVIS	1993	
Fuente: Programa de Doctorat Qualitat y Processos de Inovació Educativa (Tesis Doctoral).			

Existen varias teorías que tratan de explicar la satisfacción en el trabajo entre ellos tenemos:

Teoría de la Discrepancia

De acuerdo a Locke (1976), la satisfacción o insatisfacción con algún aspecto del puesto depende de la discrepancia entre lo que una persona percibe que está obteniendo y lo que desea. La cantidad deseada de una característica del puesto se define como la cantidad necesaria mínima para satisfacer las necesidades corrientes de la persona.¹⁸

Este autor destaca la importancia de los valores del individuo, de sus necesidades, de sus expectativas, de sus percepciones y de sus juicios, especificando con su modelo causal como estas variables se combinan para determinar el grado de satisfacción laboral. Además, señala que para comprender las actitudes hacia el trabajo es necesario analizar los distintos factores del mismo, identificando ocho factores laborales y estrategias adecuadas: las actividades propiamente dichas, sueldo y prestaciones, las condiciones físicas del trabajo, las promociones y/o ascensos, las políticas de la empresa, las relaciones con el supervisor o jefe y las interacciones con los compañeros por último los sindicatos.¹⁹

Por lo tanto la satisfacción de los trabajadores de las instituciones sanitarias es un elemento que forma parte de la definición de la calidad de la atención prestada, al medir la satisfacción laboral se está comprobando la calidad de la organización de sus servicios internos.²⁰

Factores Determinantes de la Satisfacción Laboral

Las condiciones Físicas y/o Materiales

Los elementos materiales o de infraestructura son definidos como medios facilitadores para el desarrollo de las labores cotidianas y como un indicador de la eficiencia y el desempeño. Dentro de las condiciones físicas se considera el confort, está dado por las condiciones de comodidad que se ofrece en un establecimiento de salud como: la ventilación e iluminación, la limpieza y orden de los ambientes, etc.

Los empleados se preocupan por su entorno laboral tanto por comodidad personal como para realizar bien su trabajo la comodidad está referida a los aspectos de amplitud, distribución de ambientes y mobiliario suficiente, privacidad, operatividad y disponibilidad de servicio.²¹

Sin embargo, Salvo (1996) encontró que el ruido, la iluminación, el aseo y ventilación deficiente, la temperatura inadecuada y los malos olores, sumado al tener que trabajar con equipos y materiales deficientes, era lo que más molestaba y tensionaba a las enfermeras.¹⁹

Según el Art. 11 (inciso d) de la Ley del enfermero peruano, la enfermera debe contar con una ambiente de trabajo debidamente acondicionado para controlar la exposición a contaminantes y sustancias tóxicas y asimismo contar con las condiciones de Bioseguridad idóneas de acuerdo al área en que labora.²²

Beneficios Laborales y Remunerativos

La compensación (sueldos, los salarios, prestaciones, etc) es la gratificación que los empleados reciben a cambio de su labor.²³

Los sistemas de recompensas, el sueldo, así como la promoción, tienen gran importancia como factores de influencia y de determinación de la satisfacción laboral, ya que satisfacen una serie de necesidades fisiológicas del individuo; son símbolos del "status", significan reconocimiento y seguridad; proporcionan mayor libertad en la vida humana; y, por medio de ellos se pueden adquirir otros valores.²⁴

Para Vroom el dinero adquiere valor como resultado de su capacidad instrumental para obtener otros resultados; es decir, el dinero adquiere valor para la persona en la medida que este le sirve para adquirir aspectos como seguridad, prestigio tranquilidad, etc.²⁵

Si las recompensas son justas y equitativas, entonces, se desarrolla una mayor satisfacción, porque los empleados sienten que reciben recompensas en proporción a su desempeño. Por el contrario, si consideran las recompensas inadecuadas para el nivel de desempeño, tiende a surgir la insatisfacción en el trabajo, desarrollando en el trabajador un estado de tensión que intenta resolver ajustando su comportamiento que pueden afectar la productividad y producir el deterioro de la calidad del entorno laboral.²⁴

Así tenemos que esta situación se evidencia en los profesionales de Enfermería, debido a la diversidad de modalidades laborales que confrontan a las enfermeras por las diferencias remunerativas y horas de trabajo.

Políticas Administrativas

Las políticas son el grado de acuerdo frente a los lineamientos o normas institucionales dirigidas a regular la relación laboral y asociada directamente con el trabajador y constituyen medios para alcanzar las metas u objetivos. Asimismo

explican el modo en que se conseguirán las metas, y sirven como guías que definen el curso y ámbito general de las actividades permisibles para la consecución de metas. Funcionan como base para las futuras decisiones y acciones, ayudan a coordinar los planes, a controlar la actuación y a incrementar la consistencia de la acción aumentando la probabilidad de que directivos diferentes tomen decisiones similares cuando se enfrente independientemente a situaciones parecidas.

Las políticas, deben ser lo suficientemente amplias de miras, estables y flexibles como para que puedan ser aplicadas en diferentes condiciones, a su vez deben ser coherentes y ayudar a resolver o prevenir problemas específicos. Establecer normas claras y concisas que fijan áreas de autoridad. También es importante la consistencia, dado que la inconsistencia introduce incertidumbre y contribuye al surgimiento de prejuicios, al trato preferente y a la injusticia.²⁶

Así también en nuestro medio la visión del líder conductor de los recursos humanos, es importantes para la aplicación de las políticas que estratégicamente han sido trabajadas por el Instituto de Desarrollo del Recurso Humano del Ministerio de Salud.

Relación con la Autoridad

Es la apreciación valorativa que realiza el trabajador de su relación con el jefe directo y respecto a sus actividades cotidianas²⁷ siendo otro determinante importante de la satisfacción del empleado en el puesto. Se considera que el éxito laboral está condicionado por el grado de aceptación y/o rechazo al jefe. A los trabajadores les interesa la responsabilidad con el jefe.²⁸

Sin embargo, la reacción de los trabajadores hacia su supervisor dependerá usualmente de las características de ello, así como de las características del supervisor.

La única conducta del líder que tiene efecto predecible sobre la satisfacción del empleado es la consideración. La participación que se les permita a los empleados afecta también su satisfacción con el supervisor. La conducta del líder afectará la satisfacción del subordinado en el empleo, particularmente la satisfacción respecto del líder.

De acuerdo con House y Desseley (1974) “la conducta del líder será considerada como aceptable para sus empleados en el grado en que estos vean la conducta como fuente de satisfacción inmediata o como instrumental para una satisfacción futura”. Para tener éxito, el líder necesita poseer considerables habilidades, así como motivación.¹⁸

Es por ello que Krichkaew en Tailandia (1998) encontró que los estilos participativos de dirección o supervisión hacen que las enfermeras tengan un nivel más alto de satisfacción.¹⁹

Relaciones Interpersonales

Se refiere a la interacción del personal de salud al interior del establecimiento de salud, y del personal con los usuarios. Las buenas relaciones interpersonales dan confianza y credibilidad, a través de demostraciones de confidencialidad, responsabilidad y empatía.²⁹ Es importante una comunicación efectiva en la que sea relevante el entendimiento, la comprensión, el respeto, y la ayuda mutua para superar debilidades, afianzar fortalezas que redunden en la convivencia, el

crecimiento de las personas la calidad de su desempeño y el beneficio de quienes reciben sus servicios. El estilo de trabajo es por lo general un asunto de actitud. Una actitud mental positiva no solo hace el trabajo más agradable, sino que lo hace más productivo.

Cuando su personal piensa en su trabajo como algo mundano y trivial, su productividad disminuye y esta actitud se puede extender a los demás miembros. Pero cuando su personal se siente parte del equipo y se da cuenta que su contribución es significativa, no importa cuán pequeño sea el lugar que ocupa dentro del grupo. Trabajo de equipo quiere decir tener un amplio acceso a la asistencia técnica, una gama de conocimientos y una variedad de habilidades.

La ayuda mutua surge entre los miembros de equipo cuando existe compromiso entre ellos y no sólo un compromiso con el proyecto.

Los equipos trabajan mejor cuando:

- ✓ Los miembros se sienten aceptados y confían uno del otro.
- ✓ Se trazan objetivos y se identifican y se aceptan las tareas claramente.
- ✓ Se pone en claro la funciones y se llega a un acuerdo sobre un proceso transparente.
- ✓ Los miembros escuchan, se comunican y participan activamente
- ✓ No existen discusiones personales.
- ✓ Los conflictos se resuelven equitativamente.
- ✓ El liderazgo es compartido.
- ✓ Los miembros se apoyan mutuamente y tiene el control de su trabajo.³⁰

En la organización del trabajo de Enfermería prevalece el modelo funcional y en forma incipiente se trata de aplicar propuestas de trabajo en equipo, del cual aún no se percibe resultados por los problemas de interacción personal que no facilita la participación y el compromiso de los profesionales en general.

Realización Personal

Los empleados suelen preferir los trabajos que les permitan emplear sus facultades y capacidades y que les ofrezcan una serie de actividades, libertad e información en cuanto a su rendimiento.

Estas características hacen que el trabajo represente un mayor desafío para la mente. "...diría sencillamente que un hombre sano está motivado principalmente por sus necesidades de desarrollar y realizar todo su potencial y toda su capacidad"... "se refiere al deseo de cumplir nuestros deseos más profundos, es decir, hacer realidad lo que somos en potencia...es el deseo de ser cada vez más lo que uno es, de llegar a ser lo que uno es capaz de llegar a ser".²⁸

El personal debe ser competente en su quehacer personal y con el trabajo. Las responsabilidades que debe tener son:

- Trabajar por su mejoramiento y progreso en cuanto a capacitación y actualización permanente para crecer y mantener su competencia profesional a fin de prestar servicios de calidad. Evitar a toda costa la ineficiencia, la mediocridad y la mala práctica.
- Mantener claros y firmes los principios y valores éticos para aplicarlos en el proceso de reflexión y toma de decisiones en la práctica cotidiana y en las instituciones que presentan dilemas éticos.

- Ser auténtica.
- Ejercer autonomía personal utilizando su capacidad crítica y analítica.
- Mantener una actitud asertiva para lograr la integridad en su actuar.
Reconocer sus equivocaciones.
- Desarrollar y mantener coherencia entre el saber, el pensar, el decir y el actuar.
- Mantener integrada la identidad personal con la identidad profesional.
- Mantener la cultura del diálogo.³¹

Desempeño de Tareas

Es la valoración con la que asocia el trabajador con sus tareas cotidianas en la entidad que labora. El desempeño en el ámbito laboral es la aplicación de habilidades y capacidades que el puesto requiere del ocupante para el manejo eficiente de sus funciones³² por otro lado, el desempeño es, la aptitud o capacidad para desarrollar completamente los deberes u obligaciones inherentes a un cargo con responsabilidad durante la realización de una actividad o tarea en el ejercicio de su profesión. Por lo tanto en el desempeño del trabajo, no solo se necesita de las habilidades, destrezas, conocimientos, etc; requeridos para la correcta ejecución de una determinada tarea, también es fundamental y necesaria la intervención de otros conceptos como el interés, la voluntad y la intención de realizar el trabajo.³³

Importancia de la Satisfacción Laboral

Los motivos para interesarse por el grado de satisfacción laboral existente son porque los trabajadores pasan una porción considerable de sus vidas en las organizaciones:

1.- Existen muchas evidencias de que los empleados insatisfechos faltan a trabajar con más frecuencia y suelen renunciar más.

2.- Se ha demostrado que los empleados satisfechos gozan de mejor salud física y psicológica.

3.- Una fuerza de trabajo satisfecha se traduce en más productividad debido a menos variaciones provocadas por el ausentismo o las renunciaciones de los buenos empleados.

4.- Los estudios demuestran que la satisfacción laboral constituye un buen predictor de longevidad, de adhesión a la empresa, mejora la vida no sólo dentro del lugar de trabajo, sino que también influye en el entorno familiar y social.²¹

Estos aspectos son especialmente relevantes en el personal del área de salud ya que “son personas que atienden personas “y en especial las enfermeras son responsables de facilitar estilos de vida saludables en lo individual y colectivo, responsabilidad que se asume, a través, del cuidado de la salud física y mental de quienes están a su cargo, contribuyendo así a una mejor calidad de vida.

Teoría psicológica propuesta por Abraham Maslow

Abraham Maslow (Brooklyn, Nueva York, 1 de abril de 1908-Palo Alto, California, 8 de junio de 1970) fue un psicólogo estadounidense conocido como uno de los fundadores y principales exponentes de la psicología humanista, una corriente psicológica que postula la existencia de una tendencia humana básica hacia la salud mental, la que se manifestaría como una serie de procesos de búsqueda de auto actualización y autorrealización. La pirámide de Maslow es una teoría de motivación que trata de explicar qué impulsa la conducta humana. La pirámide consta de cinco niveles que están ordenados jerárquicamente según las necesidades humanas que atraviesan todas las personas.

- ✓ Necesidades básicas o fisiológicas
- ✓ Necesidades de seguridad
- ✓ Necesidades sociales
- ✓ Necesidades de estima o reconocimiento:
- ✓ Necesidades de autorrealización

La necesidad de autorrealización es la necesidad última, que se relaciona con la necesidad de tener una alta satisfacción laboral ya que puede ofrecer a la persona mayor sensación de **bienestar** pero, para alcanzarla, tiene que haber superado o satisfecho el resto de necesidades básicas o anteriores. Para Maslow la autorrealización es un ideal al que todo ser humano debería llegar a tener pues implica aprovechar las oportunidades para desarrollar el talento y potencial al máximo. Es el estado en el que se pueden expresar genuinamente ideas y conocimientos, mientras se crece y se desarrolla la personalidad.

La autorrealización nos permite estar en condiciones de obtener logros personales, y diferenciarnos de manera positiva del resto.

La teoría y su relación con el mundo laboral

La teoría de Maslow se puede aplicar fácilmente al entorno del trabajo. Para un empleado, el camino comienza cuando las necesidades de orden inferior (fisiología y seguridad) están cubiertas.

Por regla general, cuando una persona quiere trabajar, va a estar muy preocupada por recibir un salario, pero no solo necesitará de su empresa una fuente de ingresos; la compañía debe proporcionar unas condiciones y un lugar para poder cumplir con el trabajo, como una oficina, o unas instalaciones para comer y/o descansar (necesidades fisiológicas).

Cuando estas primeras necesidades estén cubiertas, el trabajador se ocupará de asentarse y de disponer con su profesión de ciertos recursos fijos y de un ambiente laboral seguro y estable (seguridad). Por un lado, el empleado querrá acceder a una vida saludable; disponer, por ejemplo, de determinadas garantías en prevención de riesgos y seguridad laboral (acción preventiva, higiene, ergonomía...).

Además, buscará y se mantendrá en su trabajo según la estabilidad financiera de la empresa, su consolidación en el sector y la confianza que transmita la gerencia hacia fuera – mercado – y hacia dentro -trabajadores. El empleado, por tanto, orientará sus decisiones a encontrar desarrollos profesionales sólidos y que protejan sus intereses. Una vez alcanzadas estos niveles básicos, el empleado va a querer satisfacer sus necesidades de afiliación. Las relaciones interpersonales en el trabajo son necesarias y efectivas.

Si la empresa potencia la cooperación entre trabajadores, aumentará el rendimiento y generará un buen clima laboral. La comunicación a la hora de gestionar los planes de la empresa es importante; los empleados deben sentirse tenidos en cuenta para fomentar un sentimiento de pertenencia.

El empleado, posteriormente, desarrollará nuevas motivaciones y buscará ser exitoso en su trabajo, es decir: luchará por el reconocimiento de su labor. Si la empresa y sus compañeros reconocen el mérito de su trabajo, el trabajador aumentará su confianza. tanto la imagen que tiene el resto como la que tiene él de sí mismo será positiva y reforzará su personalidad, en el último nivel a alcanzar, el de la autorrealización, el empleado querrá prosperar a nivel personal, y para ello debe ser un experto en lo que hace.

Puede que necesite un trabajo difícil o un entorno menos supervisado en el que desarrollar su creatividad y gestionar los problemas a su manera. La empresa consciente de que el empleado puede promover y crear ideas para mejorar el negocio le proporcionará la situación adecuada, liberando el potencial del trabajador. Llevándolo en una sola dirección posible: Hacia el éxito.³⁴

Definición de términos

✓ Satisfacción laboral:

Satisfacción laboral es el conjunto de actitudes generales del individuo hacia su trabajo. Ha sido definida como el resultado de varias actitudes que tiene un trabajador hacia su empleo, los factores concretos (como la compañía, el supervisor, compañeros de trabajo, salarios, ascensos, condiciones de trabajo, etc.) y la vida en general.³⁵ ***La escala de medición***

del Nivel de Satisfacción Laboral

<i>Satisfacción alta</i>	141-175
<i>Satisfacción media</i>	115-140
<i>Satisfacción baja</i>	35-114

✓ Condiciones Físicas y/o confort:

Son el área interdisciplinaria estrechamente vinculada con la seguridad, la calidad de vida y la salud dentro del trabajo. Las condiciones de trabajo son cualquier aspecto del trabajo con posibles consecuencias negativas para la salud de los trabajadores, incluyéndose además de los aspectos ambientales y los tecnológicos las cuestiones que tienen que ver con la organización y ordenación del trabajo.³⁶ Según la Ley del Enfermero Peruano, en el Art.11 (inciso d) la enfermera debe contar con un ambiente de trabajo debidamente acondicionado; asimismo, las condiciones de bioseguridad idóneas de acuerdo al área en que labora.³⁷

DIMENSION	ALTA	MEDIA	BAJA
Condiciones físicas y/o confort	> 22	17 - 22	< 16

✓ **Beneficios laborales y/o remunerativos:**

Son los pagos financieros indirectos ofrecidos a los empleados, incluyendo seguridad, vacaciones, pensiones y planes de educación. Los beneficios sociales son como las comodidades, facilidades, ventajas y servicios sociales que la empresa ofrece a sus empleados para ahorrarles esfuerzos y preocupaciones; todo ello constituye la denominada remuneración directa concedida a todos los empleados como condición de empleo.

Los beneficios son recompensas no financieras a que el empleado tiene derecho por pertenecer a la organización, y se ofrecen para atraer y mantener a los empleados, los beneficios sociales están estrechamente relacionados con aspectos de la responsabilidad social de la organización.³⁸

DIMENSION	ALTA	MEDIA	BAJA
Beneficios Laborales y/o Remunerativos	>15	11 - 14	<10

✓ **Relaciones interpersonales:**

Establecen las pautas de la cultura de grupo y su transmisión a través del proceso de socialización, fomentando la percepción, la motivación, el aprendizaje y las creencias.³⁹

DIMENSION	ALTA	MEDIA	BAJA
Relaciones Interpersonales	>17	10 - 16	< 09

✓ **Políticas Administrativas:**

Es el plan general de acción que guía a los miembros de una organización en la conducta de su operación; ya que está constituida por personas y son ellas que ocupan las diferentes posiciones que se han establecido en la organización y que deben de desempeñar las funciones que se les ha asignado y toda esa actividad tiene que conducir hacia el logro del objetivo que se ha fijado la organización.³⁸

DIMENSION	ALTA	MEDIA	BAJA
Políticas Administrativas	>30	24 - 29	< 23

✓ **Desarrollo personal:**

Es aquella en la que el individuo se siente tranquilo consigo mismo y, es muy probable que también lo esté con su entorno personal y laboral. El trabajador goza de salud y de equilibrio emocional para poder rendir de forma más exitosa y productiva.⁴⁰

DIMENSION	ALTA	MEDIA	BAJA
Desarrollo personal	> 16	13 - 15	<12

✓ **Desempeño de Tareas:**

Es la valoración con la que asocia el trabajador con sus tareas cotidianas en la entidad que labora. El desempeño en el ámbito laboral es la aplicación de habilidades y capacidades que el puesto requiere del ocupante para el manejo eficiente de sus funciones; por otro lado, el desempeño es, la aptitud o capacidad para desarrollar completamente los deberes u obligaciones

inherentes a un cargo con responsabilidad durante la realización de una actividad o tarea en el ejercicio de su profesión.³²

DIMENSION	ALTA	MEDIA	BAJA
Desempeño de Tarea	>24	20 -23	<19

✓ **Relación con la Autoridad:**

Es la apreciación valorativa que realiza el trabajador de su relación con el jefe directo y respecto a sus actividades cotidianas siendo otro determinante importante de la satisfacción del empleado en el puesto. Se considera que el éxito laboral está condicionado por el grado de aceptación y/o rechazo al jefe. A los trabajadores les interesa la responsabilidad con el jefe.²⁷

DIMENSION	ALTA	MEDIA	BAJA
Relación con la Autoridad	>25	20 – 24	<19

3. CAPÍTULO III: FORMULACIÓN DE LA HIPOTESIS

No se aplica en el trabajo de investigación, por ser un estudio descriptivo.

4. CAPÍTULO IV: METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN

4.1 Tipo, nivel y diseño de la Investigación

El presente trabajo de investigación es de nivel aplicativo, tipo cuantitativo, ya que se asignó un valor numérico a los hallazgos; de tipo descriptivo y de corte transversal; ya que permitió obtener la información tal y como se presentó en un tiempo y espacio determinado.

- ✓ Según el enfoque del estudio: Cuantitativo
- ✓ Según la intervención del investigador: Observacional
- ✓ Según la planificación para toma de datos: Prospectivo
- ✓ Según la medición de las variables del estudio: Transversal
- ✓ Según el propósito y objeto de la investigación: **Descriptivo**
- ❖ **Cuantitativo:** Porque los instrumentos de recolección de datos utilizados, se compone de un cuestionario estandarizado **tipo Lickert:** El cual dio como resultados magnitudes numéricas. Por la estadística empleada, facilita la comparación entre estudios similares.
- ❖ **Observacional:** Ya que no se manipulan las variables.
- ❖ **Prospectivo:** Se tomaran los datos mediante encuestas aplicadas en abril del 2018, cuyos resultados se analizan después de un determinado tiempo en el futuro.
- ❖ **Transversal:** ya que se busca medir las variables una sola vez.

- ❖ **Descriptivo:** Busca especificar las características sociodemográficas del profesional de enfermería y las dimensiones importantes del Nivel de satisfacción laboral (fenómeno) que se pretende analizar.

Diseño de la Investigación

Se trata de un estudio observacional, ya que no interviene el investigador ni se manipulan variables.

Área de estudio:

- **Ubicación Espacial:** El estudio se llevó a cabo en el Hospital Minsa de la amistad Perú – Corea Santa Rosa II _ Piura, en el Distrito de Piura, Provincia de Piura.
- **Ubicación Temporal:** La información se recolectó en abril del año 2018.

Población y Muestra

Universo:

Todos los profesionales de salud del Hospital Minsa de la amistad Perú – Corea Santa Rosa II _ Piura, en abril 2018.

Población:

Todos los profesionales de enfermería, del Hospital Minsa de la amistad Perú – Corea Santa Rosa II _ Piura, en abril 2018.

Se accedió a estadística del hospital, obteniendo un total de **N= 84** profesionales de enfermería que laboran en el hospital, en abril 2018.

Muestra:

Para el cálculo de la muestra, en este trabajo de investigación, fueron todos los profesionales de enfermería, estuvo conformada por **84 profesionales de enfermería** que laboran en el Hospital Minsa de la Amistad Perú - Corea Santa Rosa II–Piura, en abril 2018. Se aplicó la encuesta para el 100% de los enfermeros, que laboran en dicho hospital.

Tipo de Muestreo

Para efectos de la investigación se consideró el muestreo no probabilístico y por conveniencia pues el estudio amerita seleccionar a las características relacionadas con la investigación.

CRITERIOS DE INCLUSIÓN

- ✓ Personal de enfermería que labora en el Hospital Minsa de la amistad Perú - Corea Santa Rosa II–Piura.
- ✓ Personal de enfermería con un tiempo mayor de 1 año en la institución.
- ✓ Personal de enfermería con experiencia laboral de 1 año a más en los servicios seleccionados.
- ✓ Personal de Enfermería que acepten participar en el estudio mediante el consentimiento informado.

CRITERIOS DE EXCLUSIÓN:

- ✓ Personal de enfermería que se encuentren con descanso médico, vacaciones, licencia y permisos en el periodo de aplicación del instrumento.
- ✓ Enfermeras que laboran en sala de operaciones instrumentando.
- ✓ Enfermeras que se encuentren reemplazando vacaciones, de reten y/o permisos en los servicios seleccionados.

4.2 Operacionalización de variables

VARIABLE	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES	ESCALA DE MEDICION	CRITERIO DE MEDICION	INSTRUMENTO
Nivel de satisfacción laboral	Satisfacción laboral es el conjunto de actitudes generales del individuo hacia su trabajo. Ha sido definida como el resultado de varias actitudes que tiene un trabajador hacia su empleo, los factores concretos (como la compañía, el supervisor, compañeros de trabajo, salarios, ascensos, condiciones de trabajo, etc.)	Condiciones Físicas y/o confort (5 ítems)	1.- La distribución física del ambiente de trabajo facilita la realización de mis labores. 13.- El ambiente donde trabajo es confortable. 21.- La comodidad que me ofrece el ambiente de mi trabajo es inigualable. 28.- En el ambiente físico donde me ubico trabajo cómodamente. 32.- Existen las comodidades para un buen desempeño de las labores diarias.	Cualitativa Politémica Ordinal	Alta : >22 puntos Media:17-22puntos Baja: < 16puntos	Cuestionario/ Formulario
		Beneficios laborales y/o remunerativos (4 ítems)	2.- Mi sueldo es muy bajo en relación a la labor que realizo. 7.- Me siento mal con lo que gano. 14.- Siento que el sueldo que tengo es bastante aceptable. 22.- Felizmente mi trabajo me permite cubrir mis expectativas económicas.	Cualitativa Politémica Ordinal	Alta: >15 puntos Media:11-14puntos Baja: < 10puntos	Cuestionario/ Formulario

Nivel de satisfacción laboral	Satisfacción laboral es el conjunto de actitudes generales del individuo hacia su trabajo. Ha sido definida como el resultado de varias actitudes que tiene un trabajador hacia su empleo, los factores concretos (como la compañía, el supervisor, compañeros de trabajo, salarios, ascensos, condiciones de trabajo, etc.)	Relaciones interpersonales (4 ítems)	3.-El ambiente creado por mis compañeros es el ideal para desempeñar mis funciones. 9.-Me agrada trabajar con mis compañeros. 16.-Prefiero tomar distancia con las personas con las que trabajo. 24.-La solidaridad es una virtud característica en nuestro grupo de trabajo.	Cualitativa Politémica Ordinal	Alta : >17 puntos Media:10-16puntos Baja: < 9 puntos	Cuestionario/ Formulario
		Políticas Administrativas (5 ítems)	8.-Siento que doy más de lo que recibo de la institución. 15.-La sensación que tengo de mi trabajo es que me están explotando. 17.-Me disgusta mi horario. 23.-El horario de trabajo me resulta incómodo. 33.-El esfuerzo de trabajar más horas reglamentarias no es reconocido.	Cualitativa Politémica Ordinal	Alta : >30 puntos Media:24-29puntos Baja: < 23puntos	Cuestionario/ Formulario
		Desarrollo personal (6 ítems)	4.- Siento que el trabajo que hago es justo para mi manera de ser. 10.-Mi trabajo me permite desarrollarme personalmente. 18.- Disfruto de cada labor que realizo en mi trabajo. 25.- Me siento feliz por los resultados que logro en mi trabajo. 29.- Mi trabajo me hace sentir realizado profesionalmente. 34.- Haciendo mi trabajo me siento bien conmigo mismo.	Cualitativa Politémica Ordinal	Alta : >16 puntos Media:13-15puntos Baja: < 12puntos	Cuestionario/ Formulario

Nivel de satisfacción laboral	Satisfacción laboral es el conjunto de actitudes generales del individuo hacia su trabajo. Ha sido definida como el resultado de varias actitudes que tiene un trabajador hacia su empleo, los factores concretos (como la compañía, el supervisor, compañeros de trabajo, salarios, ascensos, condiciones de trabajo, etc.)	Desempeño de Tareas (6 ítems)	<p>5.-La tarea que realizo es tan valiosa como cualquier otro.</p> <p>19.-Las tareas que realizo las percibo como algo sin importancia.</p> <p>11.-Me siento realmente útil con la labor que realizo.</p> <p>26.- Mi trabajo me aburre.</p> <p>35.-Me siento complacido(a) con la actividad que realizo.</p> <p>30.-Me gusta el trabajo que realizo.</p>	Cualitativa Politómica Ordinal	<p>Alta : >24 puntos</p> <p>Media:20-23puntos</p> <p>Baja: < 19puntos</p>	Cuestionario/ Formulario
		Relación con la Autoridad (6 ítems)	<p>12.-Es grato la disposición de mi jefe cuando les pide alguna consulta sobre mi trabajo.</p> <p>20.-Llevarme bien con el jefe beneficia la calidad del trabajo.</p> <p>6.-Mi enfermera jefe es comprensivos.</p> <p>27.-La relación que tengo con mis superiores es cordial.</p> <p>31.-No me siento a gusto con mi enfermera jefe.</p> <p>36.-La enfermera jefe valora el esfuerzo que hago en mi trabajo.</p>	Cualitativa Politómica Ordinal	<p>Alta : >25 puntos</p> <p>Media:20-24puntos</p> <p>Baja: < 19puntos</p>	Cuestionario/ Formulario

4.3 TÉCNICAS E INSTRUMENTOS DE RECOLECCIÓN DE DATOS

Técnica:

La técnica utilizada fue la entrevista, que mediante el instrumento a utilizar permitieron recopilar la información en la muestra del estudio.

Instrumentos:

- Ficha de recolección de características sociodemográficas.
- El instrumento fue el **Cuestionario Tipo Lickert**

La cual ha sido validado por Sonia Palma Carrillo en el trabajo Satisfacción laboral SL – SPC para trabajadores de Lima Metropolitana el cual consta de 36 enunciados dirigido al personal de enfermería (Anexo 3). Para la medición de la satisfacción laboral se asignó el siguiente valor: A las proposiciones positivas el valor de 5, 4, 3, 2, 1 y a la proposiciones negativas de 1, 2, 3, 4 y 5. Para la medición de la variable se aplica la estadística descriptiva, o porcentajes y la escala de stanones, valorándolo en **satisfacción alta, media y baja.**

Sonia Palma Carrillo con título de Psicóloga por la Universidad Nacional Mayor de San Marcos y de segunda Especialidad en Psicopedagogía por la Universidad Ricardo Palma. Por otro lado ha realizado diversos estudios de especialización en países como Estados Unidos, Italia y España. Autora del primer proyecto nacional de Maestría en Psicología Organizacional en la Universidad Ricardo Palma, donde se ha desempeñado como docente al igual que en las otras maestrías con igual denominación en la UNMSM y

UNFV, entre otras. Su actividad profesional es centrada principalmente en el diagnóstico e intervención del recurso humano en las organizaciones promoviendo programas de desarrollo personal e institucional. Autora de diversos artículos e investigaciones publicados en revistas académicas de especialización y de circulación nacional, destacándose por los temas vinculados al comportamiento humano en las organizaciones: Motivación y Clima Laboral en personal de entidades educativas, Satisfacción Laboral, Psicólogo como Agente de Cambio en comunidades Laborales, Trabajo y Salud Laboral, Responsabilidad Social, Involucramiento Laboral entre otros . La Escala de Satisfacción Laboral - SL-SPC (1999) de Sonia Palma Carrillo, fue estandarizada en Perú - Lima por Sonia Palma Carrillo. Tiene un ámbito de aplicación en adultos de 18 años a más tanto en varones como en mujeres, y una forma de administración individual o colectiva. Teniendo como objetivo medir el nivel de satisfacción laboral en entidades u organizaciones de acuerdo a los factores de dicha escala. Asimismo la aplicación de la escala es ejecutada en 20 minutos y está conformada por 36 ítems asociados a 7 factores distribuidos de la siguiente manera: Condiciones Físicas y/o Materiales (5 ítems); Beneficios Laborales y/o Remunerativos (4 ítems); Políticas Administrativas (5 ítems); Relaciones Interpersonales (4 ítems); Desarrollo Personal (6 ítems); Desempeño de Tareas (6 ítems); Relación con la Autoridad (6 ítems). Para obtener la muestra de tipificación se utilizó una población conformada por 838,591 trabajadores en Lima Metropolitana (INEI, 1993), donde se extrajo el 10% de una muestra accesible (8,386) equivalente a 952 empleados.

Las variables consideradas son edad, sexo, tipo de empresa, grupo ocupacional, remuneración y tiempo de servicios. Se estimó la validez de constructo y la validez concurrente de la prueba; esta última, correlacionando el puntaje total de la Escala SL-SPC con las del Cuestionario de Satisfacción Laboral de Minnesota (versión abreviada), en una submuestra de 300 trabajadores. Las correlaciones Alfa (el símbolo de Cronbach) ítem-puntaje total, permitió estimar la confiabilidad, la cual fue de 0.79. Para la calificación se tiene 5 respuestas y a cada respuesta se le asigna un valor diferente las cuales son: Total acuerdo (5pts), de acuerdo (4pts), indeciso (3pts), en desacuerdo (2pts) y total desacuerdo (1pts). Algunos ítems presentan una calificación a la inversa, siendo la puntuación directa máxima 180 y la mínima 36. Estos puntajes luego se convierten, utilizando el baremo, en puntuaciones normalizadas y se establece a la categoría respectiva: alta satisfacción laboral, parcial satisfacción laboral, regular, parcial insatisfacción laboral y alta insatisfacción laboral.

Validez: Se estimó la validez de constructo y la validez concurrente de la prueba; esta última se obtuvo correlacionando el puntaje total de la Escala SL-SPC con las del Cuestionario de Satisfacción Laboral de Minnesota (versión abreviada) en una sub muestra de 300 trabajadores. La validez es de 0.05.

Confiabilidad: El coeficiente Alfa de Cron Bach ítem - puntaje total permitió estimar la confiabilidad. La confiabilidad obtenida es de 0.79.

4.4 PROCEDIMIENTOS DE ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE DATOS

Organización

Una vez aprobado el Proyecto de Tesis, por los miembros de la Unidad de Investigación de la Facultad de Ciencias de la Salud, de la Universidad Nacional de Piura, se realizó el trámite administrativo mediante una solicitud dirigida al Director del Hospital Minsa de la amistad Perú _ Corea II _ Piura, a fin de solicitar las facilidades para ejecutar el estudio.

Luego de ello se llevó a cabo las coordinaciones pertinentes con la jefa de enfermeras y la enfermera jefe de las diferentes áreas del hospital a fin de establecer el cronograma de recolección de datos, el cual se inició en abril del presente, considerando aproximadamente de 15 – 20 minutos para la aplicación del instrumento en el sujeto de estudio previo consentimiento informado. Luego se realizó la recolección de datos mediante la aplicación de ficha de recolección de datos y el **cuestionario tipo Lickert** hasta completar el tamaño muestral de **84 profesionales de enfermería**. Luego de la recolección de datos éstos fueron procesados de forma manual, a una base de datos en el programa **Microsoft Excell 2016**, previa elaboración de la tabla de códigos y la Tabla Matriz a fin de presentar los resultados en tablas y/o gráficos estadísticos para su análisis e interpretación respectiva. Para la medición de la variable se aplica la estadística descriptiva, o porcentajes y la escala de stanones, valorándolo en satisfecho, medianamente satisfecho e insatisfecho.

A nivel de la recolección

Se hizo firmar un Consentimiento Informado, luego se dio las instrucciones a los participantes de cómo llenar la ficha y los cuestionarios, siguiente a ello, se procedió a efectuar el llenado de las mismas, Cabe recalcar que las fichas de recolección de datos se manejó de manera anónima, protegiendo siempre la identidad de el/la participante, contando con un código para su identificación, siendo avalado por la aprobación del comité de ética.

A nivel de la sistematización

La información que se obtuvo, fue ingresada a una base de datos creada en el programa de **Microsoft Excell 2016** para su respectivo análisis.

A nivel de estudio de datos

La descripción de las variables categóricas consideradas en este estudio se presentó en cuadros estadísticos de **frecuencias y porcentajes categorizados**. Para las variables numéricas se emplearon la media, promedio.

4.5 ASPECTOS ÉTICOS

- **Principio de autonomía:** Se solicitó consentimiento informado (Anexo 1) para la realización de la entrevista, en un proceso que incluyó la información verbal y escrita, mediante el cuestionario empleado (Anexo 3).
- **Principio de beneficencia:** En este trabajo, promueve el mejor interés del participante, ya que dentro de los beneficios para el profesional de enfermería, tenemos que la detección de **nivel de satisfacción laboral** y la estratificación de las diferentes dimensiones, a fin de orientar y tomar medidas preventivas, mejorando el ambiente laboral, aspecto económico, las relaciones interpersonales, desarrollo personal, desempeño en las tareas y relación con la autoridad entre todos los profesionales de enfermería.
- **Principio de no maleficencia:** No existió ningún riesgo derivado de la participación en el estudio, ya que es un estudio descriptivo y observacional, no habiendo conflicto de intereses.
- **Principio de justicia:** Se trató a cada uno de los profesionales de enfermería como corresponda, con la finalidad de disminuir las situaciones de desigualdad, garantizando además la confidencialidad de los resultados

5.0 CAPÍTULO V: RESULTADOS DE LA INVESTIGACIÓN

5.1 Análisis descriptivo de los resultados

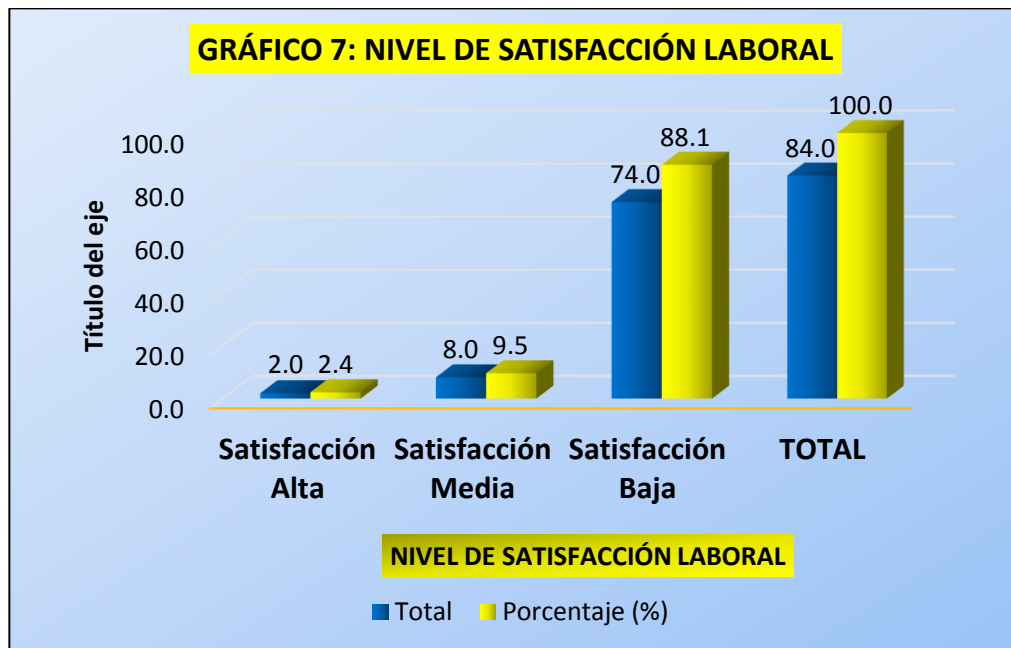
La población estuvo conformada por 84 profesionales de enfermería que laboran en el Hospital Minsa de la Amistad Perú - Corea Santa Rosa II–Piura, en abril 2018. Se aplicó la encuesta para todos los enfermeros, que laboran en dicho hospital, 7 enfermeras fueron excluidas del estudio por laborar en el servicio de sala de operaciones, ya que es un área restringida y están continuamente instrumentando en el quirófano, no tienen tiempo para leer y llenar el cuestionario. Por consiguiente la muestra final resultó **84 participantes elegibles para el análisis.**

- Características Sociodemográficas del profesional de enfermería en el Hospital Minsa de la amistad Perú-Corea Santa Rosa II – Piura, en abril 2018. (Tablas y gráficos 1-6: **Anexo 4**)
- Nivel de satisfacción laboral del profesional de enfermería en el Hospital Minsa de la amistad Perú-Corea Santa Rosa II – Piura, en abril 2018.

Tabla 7: Nivel de satisfacción laboral del profesional de enfermería

Nivel de Satisfacción	Total	Porcentaje (%)
Satisfacción Alta	2.0	2.4
Satisfacción Media	8.0	9.5
Satisfacción Baja	74.0	88.1
TOTAL	84.0	100.0

Gráfico 7: Nivel de satisfacción laboral

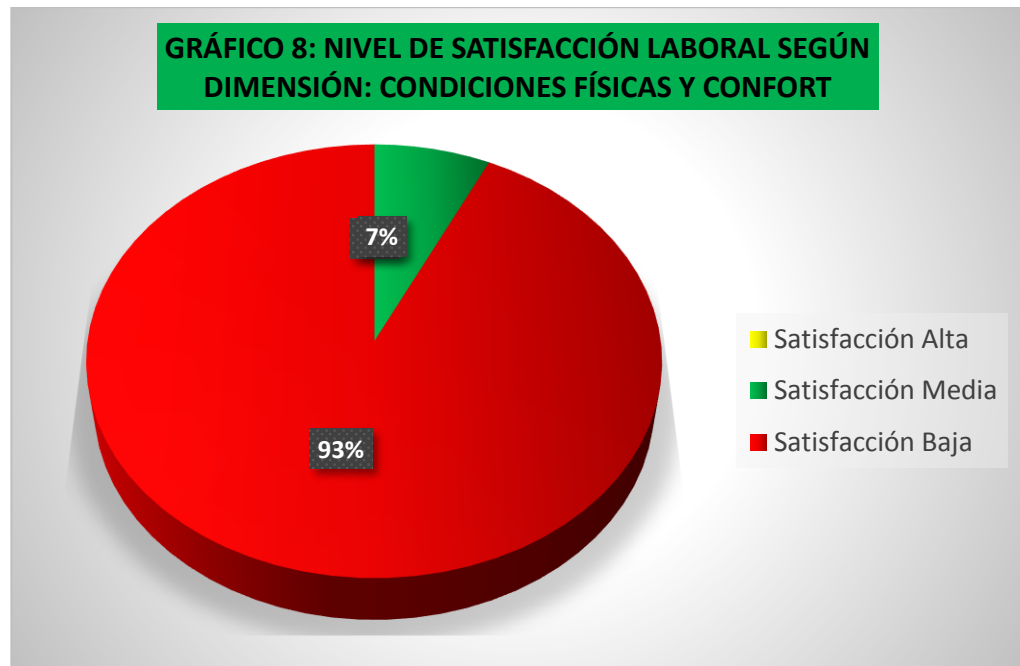


En el **gráfico 7** con respecto al **Nivel de satisfacción**: De los 84 (100%) profesionales de enfermería encuestados, tenemos que el grupo mayoritario corresponde a los profesionales con un **Nivel de Satisfacción Baja**, este grupo tiene un total de 74 participantes que representa el 88.1%, en segundo lugar corresponde a los enfermeros con un **Nivel de Satisfacción Media**, con 8 participantes que representa el 9.5%, y por último se encuentran aquellos profesionales con un **Nivel de Satisfacción Alta**, conformado por 2 participantes que representa el 2.4%, del total de encuestados.

Tabla 8: Nivel de Satisfacción Laboral según dimensión: Condiciones físicas y/o confort

Nivel de Satisfacción Laboral según dimensión: Condiciones físicas y/o confort	Total	Porcentaje (%)
Satisfacción Alta	0.0	0.0
Satisfacción Media	6.0	7.0
Satisfacción Baja	78.0	93.0
TOTAL	84.0	100.0

Gráfico 8: Nivel de satisfacción laboral según dimensión: Condiciones físicas y confort

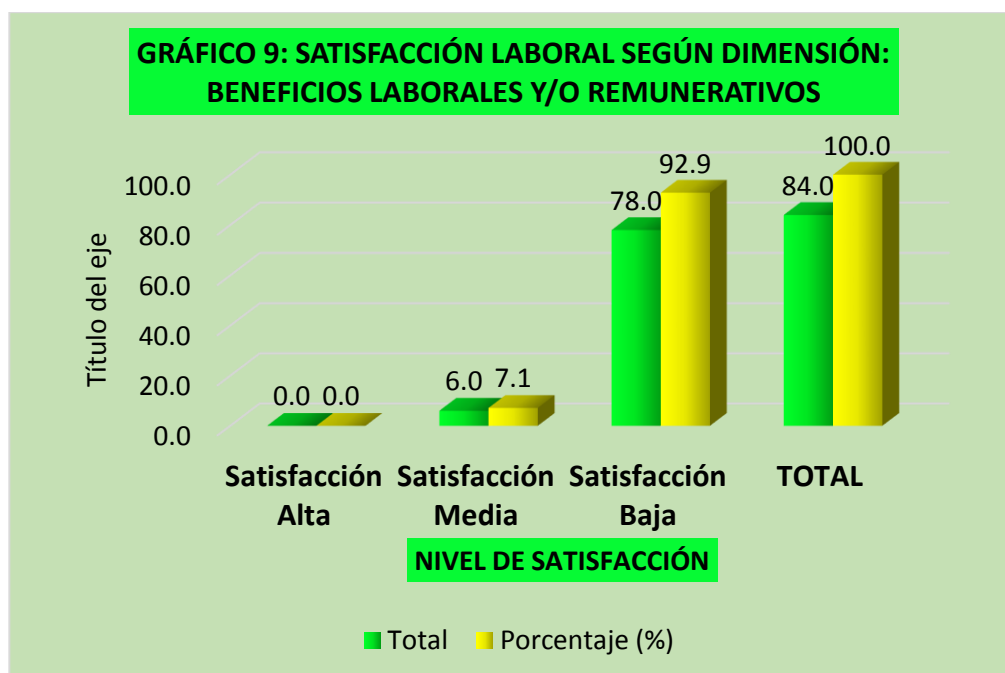


En el **gráfico 8** con respecto al **Nivel de Satisfacción Laboral según dimensión: Ambiente de trabajo**: De los 84 (100%) profesionales de enfermería encuestados, tenemos que el grupo mayoritario corresponde a los profesionales con un **nivel de satisfacción baja**, este grupo tiene un total de 78 participantes que representa el 93.0%, seguido de los que tienen un **nivel de satisfacción media**, con 6 participantes que representa el 7.0%. Cabe recalcar que no se encontró enfermeros con un **nivel de satisfacción alta**.

Tabla 9: Nivel de Satisfacción laboral según dimensión: Beneficios laborales y/o remunerativos

Nivel de Satisfacción laboral según dimensión: Beneficios laborales y/o remunerativos	Total	Porcentaje (%)
Satisfacción Alta	0.0	0.0
Satisfacción Media	6.0	7.1
Satisfacción Baja	78.0	92.9
TOTAL	84.0	100.0

Gráfico 9: Satisfacción laboral según dimensión: Beneficios laborales y/o remunerativos

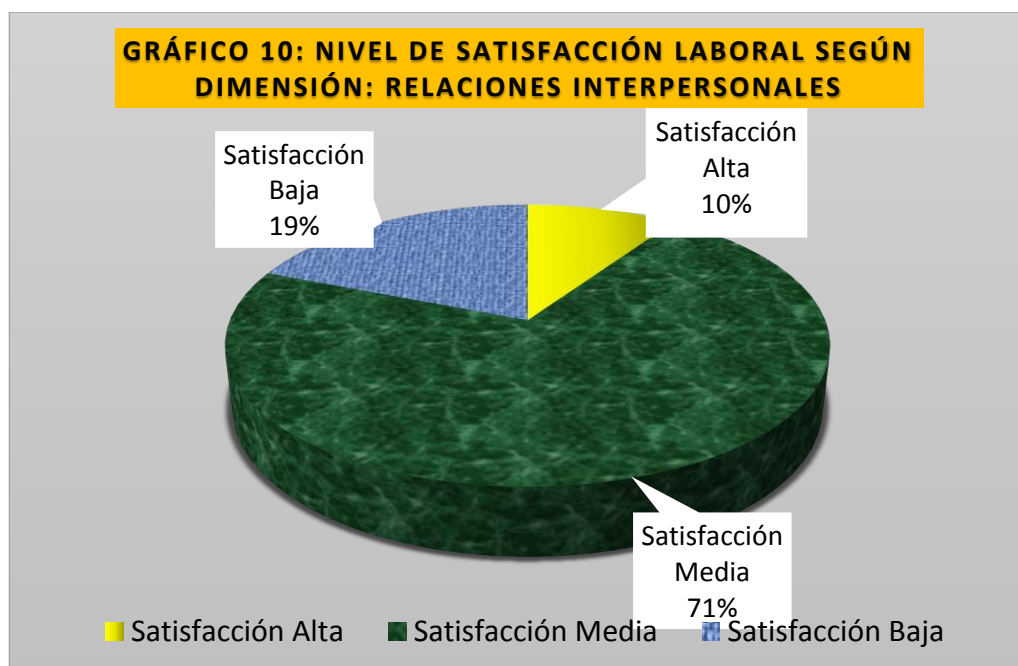


En el **gráfico 9** con respecto al **Nivel de satisfacción laboral según dimensión: Beneficios laborales y/o remunerativos**: De los 84 (100%) profesionales de enfermería encuestados, tenemos que el grupo mayoritario corresponde a los profesionales con un **nivel de satisfacción baja**, este grupo tiene un total de 78 participantes que representa el 92.9%, frente a los que tienen un **nivel de satisfacción media**, con 06 participantes que representa el 7.1%. Cabe recalcar que no se encontró enfermeros con un **nivel de satisfacción alta**.

Tabla 10: Nivel de satisfacción laboral según dimensión: Relaciones interpersonales

Nivel de satisfacción laboral según dimensión: Relaciones interpersonales	Total	Porcentaje (%)
Satisfacción Alta	8.0	9.5
Satisfacción Media	60.0	71.4
Satisfacción Baja	16.0	19.0
TOTAL	84.0	100.0

Gráfico 10: Nivel de satisfacción laboral según dimensión: Relaciones interpersonales



En el **gráfico 10** con respecto al **Nivel de satisfacción laboral según dimensión: Relaciones interpersonales**: De los 84 (100%) profesionales de enfermería encuestados, tenemos que el grupo mayoritario corresponde a los profesionales con un **nivel de satisfacción media**, este grupo tiene un total de 60 participantes que representa el 71.4%, seguido de los que tienen un **nivel de satisfacción baja**, con 16 participantes que representa el 19.0% y por último se encuentran aquellos enfermeros con un **nivel de satisfacción alta**, con 8 participantes que representa el 9.5% del total de los encuestados.

Tabla 11: Nivel de satisfacción laboral según dimensión: Políticas administrativas

POLÍTICAS ADMINISTRATIVAS	Total	Porcentaje (%)
Satisfacción Alta	0.0	0.0
Satisfacción Media	0.0	0.0
Satisfacción Baja	84.0	100.0
TOTAL	84.0	100.0

Gráfico 11: Nivel de satisfacción laboral según dimensión: Políticas Administrativas



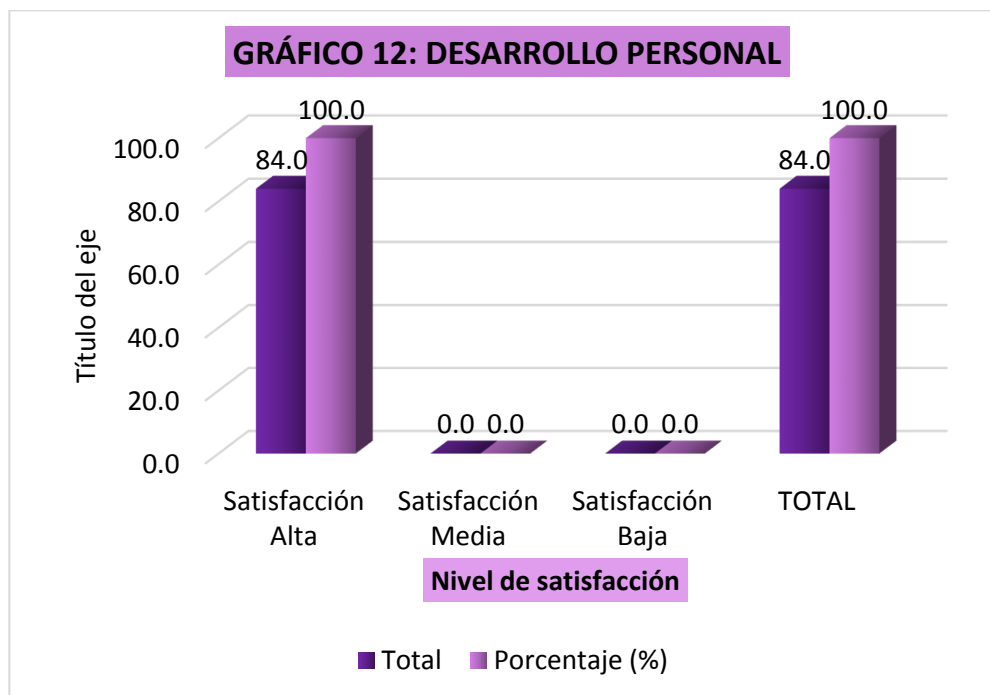
En el **gráfico 11** con respecto al **Nivel de satisfacción laboral según dimensión: Políticas Administrativas**: Los 84 que constituyen el 100% profesionales de enfermería encuestados, tienen un **nivel de satisfacción baja**.

Cabe recalcar que no se encontró satisfacción alta ni media en lo que respecta a esta dimensión.

Tabla 12: Nivel de satisfacción laboral según dimensión: Desarrollo Personal

DESARROLLO PERSONAL	Total	Porcentaje (%)
Satisfacción Alta	84.0	100.0
Satisfacción Media	0.0	0.0
Satisfacción Baja	0.0	0.0
TOTAL	84.0	100.0

Gráfico 12: Nivel de satisfacción laboral según dimensión: Desarrollo Personal



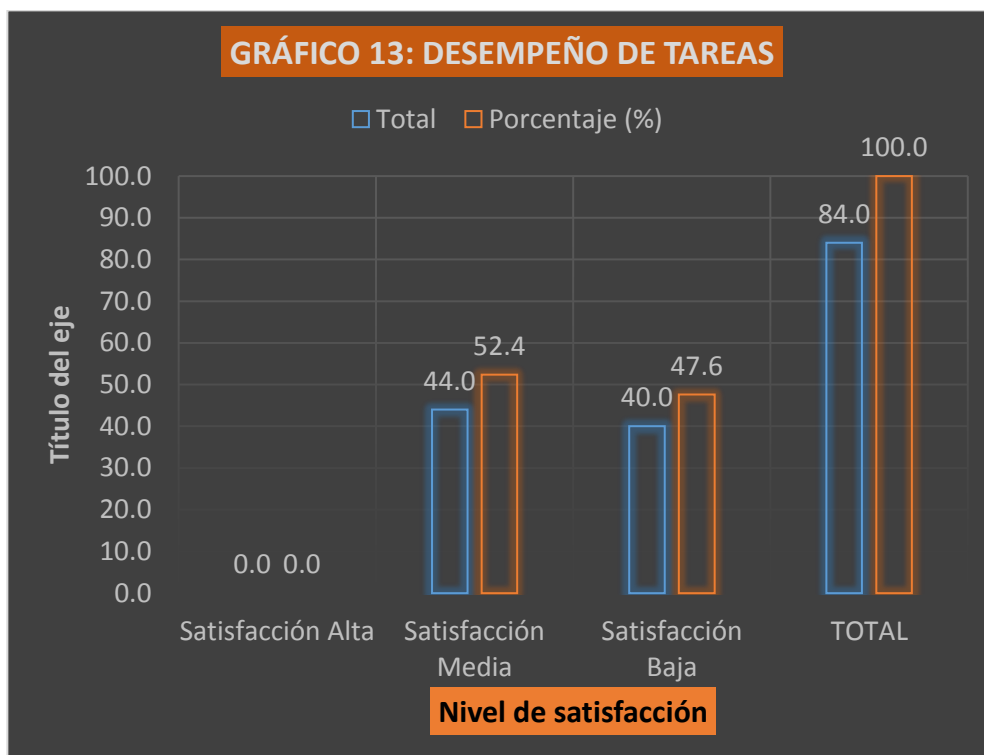
En el **gráfico 12** con respecto al **Nivel de satisfacción laboral según dimensión: Desarrollo Personal**. Los 84 que constituyen el 100% profesional de enfermería encuestado, tienen un **nivel de satisfacción alta**.

Cabe recalcar que no se encontró satisfacción media ni baja en lo que respecta a esta dimensión.

Tabla 13: Nivel de satisfacción laboral según dimensión: Desempeño de tareas

DESEMPEÑO DE TAREAS	Total	Porcentaje (%)
Satisfacción Alta	0.0	0.0
Satisfacción Media	44.0	52.4
Satisfacción Baja	40.0	47.6
TOTAL	84.0	100.0

Gráfico 13: Nivel de satisfacción laboral según dimensión: Desempeño de tareas

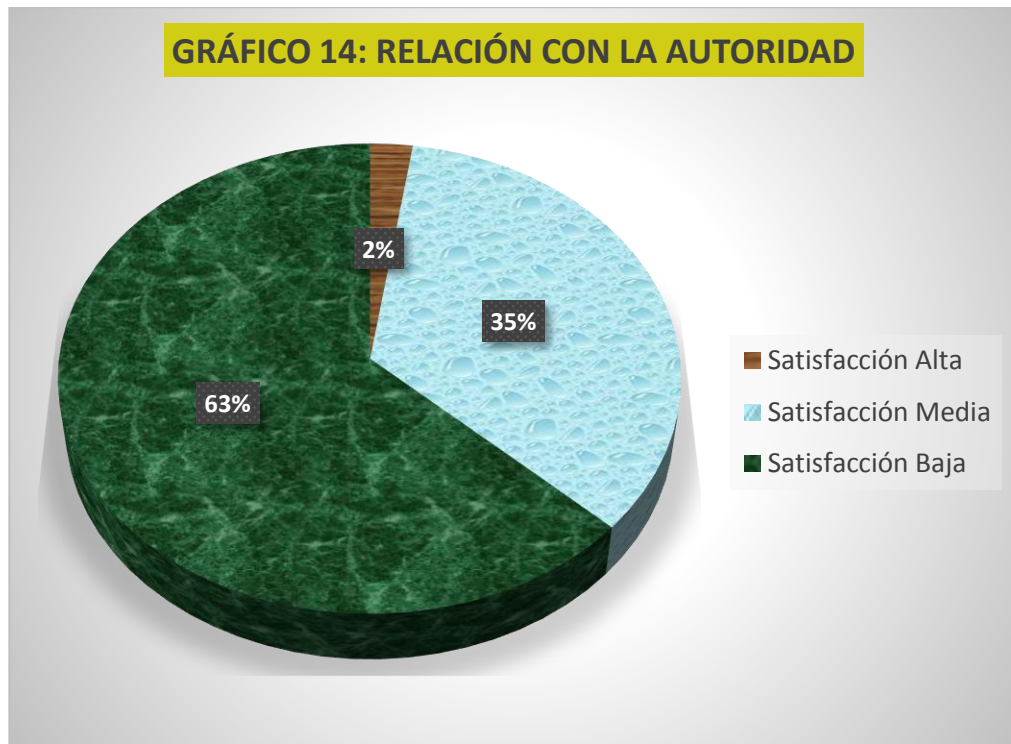


En el **gráfico 13** con respecto al **Nivel de satisfacción laboral según dimensión: Desempeño de tareas**: De los 84 (100%) profesionales de enfermería encuestados, tenemos que el grupo mayoritario corresponde a los profesionales con un **nivel de satisfacción media**, este grupo tiene un total de 44 participantes que representa el 52.4%, seguido de los que tienen un **nivel de satisfacción baja**, con 40 participantes que representa el 47.6%. Cabe recalcar que no se encontró profesionales de enfermería con satisfacción alta.

Tabla 14: Nivel de satisfacción laboral según dimensión: Relación con la autoridad

RELACIÓN CON LA AUTORIDAD	Total	Porcentaje (%)
Satisfacción Alta	2.0	2.4
Satisfacción Media	29.0	34.5
Satisfacción Baja	53.0	63.1
TOTAL	84.0	100.0

Gráfico 14: Nivel de satisfacción laboral según dimensión: Relación con la autoridad



En el **gráfico 14** con respecto al **Nivel de satisfacción laboral según dimensión: Relación con la autoridad**: De los 84 (100%) profesionales de enfermería encuestados, tenemos que el grupo mayoritario corresponde a los profesionales con un **nivel de satisfacción baja**, este grupo representa el 63.0%, seguido de los que tienen un **nivel de satisfacción media**, que representa el 35.0% y por último se encuentran aquellos enfermeros con un **nivel de satisfacción alta**, que representa el 2.0% del total de los encuestados.

6.0 CAPÍTULO VI: DISCUSIÓN DE RESULTADOS

La investigación arroja datos relevantes de un grupo poblacional que amerita investigación constante, con la finalidad de mejorar la satisfacción laboral en nuestras instituciones de salud, ya que se reconoce la poca disponibilidad de tiempo para realizar evaluaciones con instrumentos validados que nos permitan evaluar la **satisfacción laboral** en nuestros profesionales de enfermería. En el presente trabajo de investigación se estudió 84 profesionales de enfermería que laboran en el Hospital Minsa de la Amistad Perú - Corea Santa Rosa II–Piura, en abril 2018, para medir la **satisfacción laboral**, considerada como el grado de conformidad laboral de la persona respecto a su entorno de trabajo. La satisfacción laboral incide en la actitud del trabajador frente a sus obligaciones, esto puede decirse que la satisfacción surge a partir de la correspondencia entre el trabajo real y las expectativas del trabajador. Para tal fin se realiza una encuesta de forma personalizada durante el mes de abril 2018, aplicándose una ficha de datos sociodemográficas y un **cuestionario tipo Lickert**. Se muestran datos mediante estadística descriptiva.

El Gráfico 1-6. Representan las características sociodemográficas del profesional de enfermería en el Hospital Minsa de la amistad Perú-Corea Santa Rosa II–Piura, en abril 2018.

En el **gráfico 1**: La **edad** de la población estudiada en el Hospital Minsa de la Amistad Perú - Corea Santa Rosa II–Piura, de los 84 (100%) profesionales de enfermería encuestados se observa que el grupo mayoritario corresponde a los profesionales que tienen edades entre 30 a 39 años, que representa el 44.0%, de la muestra total, con una media 37.5 años.

Esto coincidió con el estudio realizado en **Lima-Perú** por Universidad Nacional Mayor de San Marcos, por Morales Carcelén EM.⁵ (2016), quien afirma que el rango de edad de mayor frecuencia está entre 31 a 46 años, que representa el 65.7% de los entrevistados y otro estudio realizado en **Ica-Perú** Universidad Nacional Mayor de San Marcos, por Anaya Huamaní JI.¹⁴ (2010), revela que la edad más frecuente corresponde a los profesionales de enfermería entre 36-45 años en el 45%.

En el gráfico 2: En el presente estudio se evidenció que de los profesionales de enfermería encuestados el mayor porcentaje corresponde al **sexo** femenino (94%) con relación al masculino (6%).

Datos similares se hallaron en el estudio realizado en **Lima-Perú** por Morales Carcelén EM.⁵ (2016) hubo un mayor porcentaje del sexo femenino (94%) en relación al masculino (6%). Otro estudio realizado en Ica-Perú por Anaya Huamaní JI.¹⁴ (2010), en el cual el sexo femenino es el predominante en un 68%, frente a un 32% de sexo masculino.

En el gráfico 3: Con respecto a la **condición laboral** grupo mayoritario corresponde a los profesionales **Contratados**, que representa el 58.3%, frente a los **Nombrados**, que representa el 41.7% de todos los encuestados.

Estos resultados no tienen similitud con el estudio realizado en **Lima-Perú** por Morales Carcelén EM.⁵ (2016), encontrándose 80.6% de los participantes encuestados tienen un **contrato indeterminado**. Otro estudio realizado en España, por Pablos Gonzáles MM.⁸ (2016) el cual revela que el 80.2% de los profesionales de enfermería son **contratados**.

En el gráfico 4: En cuanto al **servicio en el que labora**, se encontró que la mayor parte corresponde a los profesionales de enfermería que laboran en el servicio de **Medicina Hospitalización**, que representa el 15.5%. Resultados que coinciden con el estudio realizado en Lima, en el Hospital Nacional Arzobispo Loayza, por Vásquez Sosa SM. (2006), el cual señala que de acuerdo al servicio que laboran se tiene que 28(53.8%) pertenecen a los **servicios de Medicina** y 24(46.2%) son de los servicios de Cirugía.

En el gráfico 5: En cuanto al **Tiempo en la institución** se obtuvo un mayor porcentaje de aquellos profesionales de enfermería que tienen entre **1 a 10 años en la institución**, con 73.8%, que no coincide con el estudio realizado en **Lima-Perú** por Morales Carcelén EM.⁵ (2016), en el que se obtuvo un resultado que en su mayoría corresponde al 52.2%, de profesionales de enfermería con un tiempo en la institución entre **11 a 20 años**. Tampoco coincide con estudio realizado en España, por Pablos Gonzáles MM.⁸ (2016) el cual revela que el 73.5% corresponde a los profesionales de enfermería que llevan **más de 10 años** trabajando en la institución.

En el gráfico 6: **Tiempo en el servicio** más frecuente son los que tienen **menos de 5 años** de labor en el servicio, que representa el 83.3%, seguido de los que tienen entre **5 a 9 años** de labor en el servicio, que representa el 15.5%, luego se observa la minoría, que tienen de **10 años a más**, que representa el 1.2% de los encuestados. Estos resultados no coinciden con el estudio realizado en **Lima-Perú** por Morales Carcelén EM.⁵ (2016), quien afirma que los profesionales de enfermería con **tiempo de labor en el servicio** más de 10 años fue el más frecuente.

Otro estudio realizado en España, por Pablos Gonzáles MM.⁸ (2016) el cual revela que el 46.1% corresponde a los profesionales de enfermería que llevan **más de 10 años** trabajando en el servicio actual.

El Gráfico 7: Con respecto al **Nivel de satisfacción laboral**, De los 84 (100%) profesionales de enfermería encuestados, tenemos que el grupo mayoritario corresponde a los profesionales con un **nivel de satisfacción baja**, este grupo representa el 88.1%, en segundo lugar corresponde a los enfermeros con un **nivel de satisfacción media**, que representa el 9.5%, y por último se encuentran aquellos profesionales con un **nivel de satisfacción alta**, que representa el 2.4%, del total de encuestados.

No coincide con el estudio realizado en **Lima-Perú** por Morales Carcelén EM.⁵ (2016), En general el nivel de satisfacción laboral del profesional de enfermería, es valorado como medio (77.6%) para la mayoría de las enfermeras. Otro estudio realizado en España, por Pablos Gonzáles MM.⁸ (2016) el cual revela que el grado de satisfacción laboral expresado por el grupo de enfermería corresponde a medio-alto, lo que concuerda con otros trabajos realizados y de similares características. Llegando a la conclusión que un porcentaje considerable de enfermeras tienen un nivel de satisfacción laboral bajo con tendencia a medio. Por lo tanto; a **mayor satisfacción laboral**, mayor compromiso de trabajador y mayor motivación; en cambio cuando el **grado de satisfacción es bajo**, el trabajador no siente el peso de la responsabilidad con mucha fuerza y no pone suficiente empeño en su actividad diaria.

El Gráfico 8: Con respecto al **Nivel de Satisfacción laboral según la dimensión: Condiciones físicas y/o confort**, los profesionales de enfermería encuestados, tenemos que el grupo mayoritario corresponde a los profesionales con un **nivel de satisfacción baja** representando el 92.9%, no coinciden con el estudio realizado en **Lima-Perú** por Morales Carcelén EM.⁵ (2016) quienes afirman que la satisfacción laboral respecto a la dimensión condiciones físicas y materiales, es **medio (47.8%)**. Se evidencia que la distribución física inadecuada del ambiente para la realización de las actividades laborales, resultando incómodo e impidiendo el buen desempeño de las actividades.

El gráfico 9: Con respecto al **Nivel de Satisfacción laboral según la dimensión: Beneficios laborales y/o remunerativos**, el grupo mayoritario corresponde a los profesionales con un **nivel de satisfacción baja**, que representa el 92.9%, coinciden con el estudio realizado en **Lima-Perú** por Morales Carcelén EM.⁵ (2016), se encontró que la satisfacción laboral respecto a la dimensión: Beneficios sociales y/o remuneración, para la mayoría (**56.7%**) fue calificada como **baja**. Está relacionada a la insatisfacción del sueldo o remuneración en relación al trabajo que realizan, que la institución no se preocupa por las necesidades primordiales del personal y una distribución no equitativa.

El gráfico 10: Con respecto al **Nivel de Satisfacción laboral según la dimensión: Relaciones Interpersonales**, tenemos que el grupo mayoritario corresponde a los profesionales con un **nivel de satisfacción media** que representa el 71.4%, a baja (19%) coinciden con el estudio realizado en **Lima-Perú** por en la Universidad Mayor de San Marcos (UNMSM) Delgado Vargas S.⁶ (2016), la satisfacción laboral respecto a la dimensión: Relaciones interpersonales en el

trabajo, para la mayoría fue calificada como media a baja. Por lo tanto; reconocen la poca disposición de los compañeros de labor a ayudarse mutuamente para completar las tareas, aunque esto signifique un mayor esfuerzo.

El gráfico 11: Con respecto al **Nivel de Satisfacción laboral según la dimensión: Políticas administrativas**, tenemos que los 84 que constituyen el 100% profesionales de enfermería encuestados, tienen un **nivel de satisfacción baja**. Resultados que no coinciden con el estudio realizado en **Lima-Perú** por Morales Carcelén EM.⁵ (2016), se encontró que la satisfacción laboral respecto a la dimensión: Políticas administrativas para la mayoría (70.1%) fue calificado como medio, es decir los aspectos referidos al “esfuerzo de trabajar más horas reglamentarias no es reconocido”, “siento que doy más de lo que recibo por la institución”, y “me disgusta mi horario de trabajo” son sentimientos comunes en el profesional de enfermería.

En el **gráfico 12** con respecto al **Nivel de satisfacción laboral según dimensión: Desarrollo Personal**. Los 84 que constituyen el 100% profesional de enfermería encuestado, tienen un **nivel de satisfacción alta**. Éstos coinciden con el estudio propuesto por Morales Carcelén EM.⁵ (2016), realizado en **Lima-Perú**, sostiene que la satisfacción laboral respecto a la dimensión: Desarrollo personal para la mayoría (74.6%) fue calificado como alto, y está relacionado a la identificación que tienen las enfermeras respecto a su trabajo y manera de ser así como la satisfacción por las actividades que realiza en el trabajo.

Otro estudio realizado en **Lima-Perú** por en la Universidad Mayor de San Marcos (UNMSM) Delgado Vargas S.⁶ (2016), el nivel de satisfacción laboral de

las enfermeras en la dimensión desarrollo personal, la mayoría tienen satisfacción de media a alta referido a que el trabajo que realizan es justo a su manera de ser, y que al realizar su trabajo se sienten bien y disfrutan de la labor que realizan en su trabajo.

En el **gráfico 13** con respecto al **Nivel de satisfacción laboral según dimensión: Desempeño de tareas**: De los 84 (100%) profesionales de enfermería encuestados, tenemos que el grupo mayoritario corresponde a los profesionales con un **nivel de satisfacción media**, que representa el 52.4%, seguido de los que tienen un **nivel de satisfacción baja**, que representa el 47.6%. Trabajo que coincide con el estudio propuesto en la Universidad Mayor de San Marcos (UNMSM) por Delgado Vargas S.⁶ (2016), realizado en **Lima-Perú**, donde señalan que el nivel de satisfacción laboral del profesional de enfermería en la dimensión desempeño de tareas la mayoría tienen un nivel de satisfacción medio (75%), seguido de baja (14%) referido a que, las tareas que realizan las perciben como algo sin importancia; sienten que las tareas que realizan es tan valiosa como cualquier otra y se sienten complacidos con la actividad que realizan.

En el **gráfico 14** con respecto al **Nivel de satisfacción laboral según dimensión: Relación con la autoridad**: De los 84 (100%) profesionales de enfermería encuestados, tenemos que el grupo mayoritario corresponde a los profesionales con un **nivel de satisfacción baja**, este grupo representa el 63.0%.

Estudio que no coincide con el trabajo realizado por Delgado Vargas S.⁶ (2016), en la Universidad Mayor de San Marcos (UNMSM), el nivel de satisfacción laboral según la dimensión relación con la autoridad del personal de enfermería, es media

80%(28), acerca de la dimensión relación con la autoridad, la mayoría del personal de enfermería tienen un nivel de satisfacción laboral media a baja, referido a que la relación que tienen con sus superiores no es cordial y no se sienten a gusto con la enfermera jefe y la relación no es grata ante la disposición del jefe cuando pide alguna consulta de su trabajo.

7.0 CAPÍTULO VII: CONCLUSIONES

1.- En el Hospital Minsa de la Amistad Perú - Corea Santa Rosa II–Piura, la edad de mayor frecuencia corresponde a los participantes entre **30 y 39 años**, con un total de 44.0% de todos los encuestados y un promedio de edad de 38.7años, el sexo predominante es **femenino** en el 94.0%, un mayor porcentaje posee una **condición laboral contratada en el 58.3%**, el servicio más frecuente fue **Medicina Hospitalización** en el 15.5%, el tiempo de labor en la institución, entre **1 a 10 años** obtuvo el mayor porcentaje con un 73.8%, el tiempo de labor en el servicio en su mayoría corresponde a los que tienen **menos de 5 años** que representa el 83.3%.

2. El **nivel de satisfacción laboral**, de los profesionales de enfermería que laboran en el Hospital Minsa de la Amistad Perú - Corea Santa Rosa II–Piura, es valorado la mayor parte por **88.1%** que manifiesta tener una **satisfacción baja**. Frente al 9.5% conformado por los que presentan un nivel de satisfacción laboral medio y solo un pequeño porcentaje 2.4% se encuentran aquellos con satisfacción laboral alta. Esto es preocupante ya que este resultado puede ser indicador que el profesional de enfermería trabaja sin estímulo y solo realiza sus tareas por cumplir rutinas.

3. El **nivel de satisfacción laboral en la dimensión: Condiciones físicas y/o confort**, de los profesionales de enfermería que laboran en el Hospital Minsa de la Amistad Perú - Corea Santa Rosa II–Piura, es **baja** en el **92.9% a media** con **7.1%**, para la mayoría esto es el **100%**. La distribución física del ambiente es inadecuada para la realización de las actividades laborales, resultando incómodo e impidiendo el buen desempeño de las actividades laborales.

4. El **nivel de satisfacción laboral en la dimensión: Beneficios laborales y/o remunerativos**, de los profesionales de enfermería que laboran en el Hospital Minsa de la Amistad Perú - Corea Santa Rosa II–Piura, para la mayoría (92.9%) fue calificada como baja, y está relacionada a la insatisfacción del sueldo o remuneración en relación al trabajo que realizan, que la institución no se preocupa por las necesidades primordiales del personal y a la percepción una distribución equitativa a las capacitaciones institucionales.

5. El **nivel de satisfacción laboral en la dimensión: Relaciones interpersonales**, de los profesionales de enfermería que laboran en el Hospital Minsa de la Amistad Perú - Corea Santa Rosa II–Piura, para la mayoría (71.4%) fue calificada como media a baja (19%), para la mayoría esto es el **99.4%**. Especialmente en la que reconocen la indisposición de los compañeros de labor a ayudarse mutuamente para completar las tareas, aunque esto signifique un mayor esfuerzo.

6. El **nivel de satisfacción laboral en la dimensión: Políticas administrativas**, de los profesionales de enfermería que laboran en el Hospital Minsa de la Amistad Perú - Corea Santa Rosa II–Piura, el 100% profesionales de enfermería encuestados, tienen un **nivel de satisfacción baja**. Es decir los aspectos referidos al “esfuerzo de trabajar más horas reglamentarias no es reconocido”, “sienten que dan más de lo que reciben por la institución”, son sentimientos comunes en el profesional de enfermería.

7. El **nivel de satisfacción laboral en la dimensión: Desarrollo personal**, de los profesionales de enfermería que laboran en el Hospital Minsa de la Amistad

Perú - Corea Santa Rosa II–Piura, el 100% profesional de enfermería encuestado, tienen un **nivel de satisfacción alta** y está relacionado a la identificación que tienen las enfermeras respecto a su trabajo y manera de ser así como la satisfacción por las actividades que realiza en el trabajo.

8. El **nivel de satisfacción laboral en la dimensión: Desempeño de tareas**, de los profesionales de enfermería que laboran en el Hospital Minsa de la Amistad Perú - Corea Santa Rosa II–Piura, fue calificada como **media (52.4%)** a **baja (47.6%)**. Es decir; las tareas que realizan las perciben como algo sin importancia; se sienten que las tareas que realizan son tan valiosa como cualquier otra y un mínimo porcentaje se sienten complacidos con la actividad que realizan.

9. El **nivel de satisfacción laboral en la dimensión: Relación con la autoridad**, de los profesionales de enfermería que laboran en el Hospital Minsa de la Amistad Perú - Corea Santa Rosa II–Piura, fue calificada como **baja (63.0%)**, referido a que la relación que tienen con sus superiores no es cordial y no se sienten a gusto con la enfermera jefe y la relación no es grata ante la disposición del jefe cuando pide alguna consulta de su trabajo.

8.0 CAPÍTULO VIII: RECOMENDACIONES

- Que el Departamento de Enfermería del Hospital Minsa de la Amistad Perú - Corea Santa Rosa II–Piura, utilice la información del estudio para conocer la realidad laboral de los servicios; plantear estrategias que mejoren el nivel de satisfacción de las enfermeras de los diferentes servicios, mediante talleres y cursos de capacitación.
- Realizar a futuro estudios comparativos con las nuevas mejoras de infraestructura del hospital en general; ya que esto nos llevará a obtener información fehaciente, y si los cambios realizados por el Minsa repercuten positivamente en la satisfacción laboral de los profesionales de enfermería en la dimensión de condiciones físicas y/o confort.
- Que la jefatura de enfermería realice coordinaciones todos los servicios con el fin que brinden el material necesario y adecuado para proteger la salud del personal de enfermería y del paciente mismo.
- Coordinar con la Gerencia de la institución las necesidades en los beneficios laborales y/o remunerativos, del personal de enfermería, y brindar solución a ello, con la finalidad de obtener un estímulo para el mejoramiento en la atención de calidad.
- Reiterar propuesta de integración entre los trabajadores de la institución; el compañerismo es un aspecto muy débil que se debe atacar, ya que no solo afecta a los individuos en sí, sino a toda la organización, esto puede eliminar por completo el trabajo en equipo.

- El Departamento de Enfermería del Hospital Minsa de la amistad Perú-Corea Santa Rosa II–Piura, debe utilizar la información del presente estudio para implementar el proceso de gestión de recursos humanos, que considere estrategias orientadas a mejorar el reconocimiento al esfuerzo de trabajar más horas reglamentarias y el horario de trabajo de todos los profesionales de enfermería
- El Departamento de Enfermería del Hospital Minsa de la amistad Perú-Corea Santa Rosa II–Piura, debe plantear estrategias que mejoren el nivel de satisfacción de las enfermeras en cuanto al desempeño de tareas, por ende mejore su rendimiento y calidad de atención.
- Es de vital importancia implementar talleres de la calidad, para mejorar relación con el jefe y cada profesional, así como recuperar la confianza, el respeto y la consideración.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS:

1. Número de enfermeras/os colegiadas/os, según departamento, 2009-2016 [Internet].inei.gob. 2016 [cited 30 March 2018]. Available from: <https://www.inei.gob.pe/buscador/?tbusqueda=enfermeras>
2. Flores Jiménez, J. Estudio comparativo en la relación existente entre satisfacción Laboral, la turnicidad y el estrés Laboral. Bip Ibermutuamur.2000; (1): 63-70.
3. Robbins S, Coulter M. “Satisfacción Laboral”, comportamiento Organizacional. 8th ed. México: Prentice Hall; 1998.
4. Estadísticas Sanitarias Mundiales, 2014 [Internet]. who.int. 2014 [cited 30 March 2018]. Available from: <https://www.who.int/hrh/statistics/es/>
5. Morales Carcelén EM. Nivel de satisfacción laboral del profesional de enfermería en el servicio de centro quirúrgico Hospital Nacional Alberto Sabogal Sologuren. EsSalud.2016, Lima. [Tesis Doctoral]. Universidad Nacional Mayor de San Marcos; 2016.
6. Delgado Vargas S. Nivel de satisfacción laboral del personal de enfermería en centro quirúrgico en la Clínica Centenario Peruano Japonesa 2016, Lima. [Tesis Doctoral]. Universidad Nacional Mayor de San Marcos; 2017.
7. Pablos González M., Cubo Delgado S. Estudio de Satisfacción Laboral y Estrategias de Cambio de las Enfermeras en los Hospitales Públicos de Badajoz y Cáceres, España. [Tesis Doctoral]. Universidad de Extremadura; 2016.

8. Merino Plaza, MJ, Carrera Huesoc, FJ, et al. Relación entre la satisfacción laboral y la cultura de seguridad del paciente. Elseiver.2017; 30 (20): 1-10.
9. Hernández Zavala, M, Hernández Cantoral, A, et al. Satisfacción laboral del profesional de enfermería en cuatro instituciones de salud. Enfermería Universitaria.2013; 1 (9): 7-15.
10. García Hernández, Y., Martínez García, M., et al. Satisfacción laboral del personal de enfermería en dos instituciones de salud públicas: Caso hidalgo, México. Scielo.2016; (1): 26-42.
11. Cifuentes Rodríguez JE. Satisfacción laboral en enfermería en una Institución de salud de cuarto nivel de atención, Colombia. [Tesis de Maestría]. Universidad Nacional de Colombia; 2013.
12. Marilaf Caro, M, San Martín, M, et al. Empatía, soledad, desgaste y satisfacción personal en Enfermeras de cuidados paliativos y atención domiciliaria de Chile. Elseiver.2017; 27 (6): 379-386.
13. Anaya Huamaní JI. Nivel de satisfacción laboral del personal de enfermería en el Centro Quirúrgico del Hospital III Félix Torrealva Gutiérrez-EsSalud Ica, 2010, Ica. [Tesis de Maestría]. Universidad Nacional Mayor de San Marcos; 2010.
14. Chávez Sánchez, DP, Ríos Lozano, K. Clima organizacional y satisfacción laboral de las enfermeras en el servicio de Cirugía Hospital Víctor Lazarte Echegaray– Trujillo, 2015, Trujillo. [Tesis Doctoral]. Universidad Privada Antenor Orrego; 2015.

15. Reglamento De La Enfermera, 2015 [Internet]. rg.pe. 2015 [cited 30 March 2018]. Available from: <https://rg.pe/wp-content/uploads/2015/10/reglamento27669>.
16. Hoppock, R. Satisfacción Laboral. 5th ed. New York and London: Harper and Brothers; 1935.
17. Kenneth N, Wexley. Conducta Organizacional y Psicología del Personal. México: Compañía Editorial Continental; 1990.
18. Fernández Larraguibel, B, Paravic Klijn, T. Nivel de Satisfacción Laboral en Enfermeras de Hospitales Públicos y Privados de la Provincia de Concepción, Chile. Scielo.2003; 9 (2): 57-66.
19. Encuesta de Satisfacción del Personal de Salud, 2002 [Internet]. minsa.gob.2002[cited30March2018].Availablefrom:<https://http://www.minsa.gob.pe/dgsp/documentos/decs/06%20%20Encuesta%20Usuario%20Interno.pdf>.
20. Robbins P., Stephen. Comportamiento Organizacional Conceptos, Controversias y Aplicaciones.6ta Edición. México: Editorial Prentice may Hispanoamericana; 2003.
21. Reglamento de la Ley del Trabajo de la Enfermera Profesional Peruano [Internet]. Enfermeriaperu. 2002 [cited 30 March 2018]. Available from: <http://www.enfermeriaperu.com/enferley/reglenferley.htm>
22. Werther W. Administración de Personal y Recursos Humanos. 5ta Edición. México: Editorial Mc; 2000.

23. Cavalcante Silva, J. Satisfacción en el trabajo de los directores de escuelas secundarias públicas, Bahía. [Tesis Doctoral]. Universidad Autónoma de Barcelona; 2004.
24. Gonzáles M. Comportamiento Organizacional un Enfoque Latinoamericano. México: Compañía Editorial Continental; 2001.
25. Marriner Tomey, A. Administración y Liderazgo en Enfermería. 5ta Edición. España: Editorial Mosby Doyma Libros; 1996.
26. Palma Carrillo, S. “Elaboración y Validación de una Escala de Satisfacción Laboral SL – SPC para Trabajadores de Lima Metropolitana”. Teoría e investigación en Psicología .Universidad Ricardo Palma.1999; 9 (1): 27 – 34.
27. López Más, J. Motivación Laboral y Gestión de Recursos Humanos en la Teoría de Frederick Herzerbg. Gestión en el Tercer Milenio. Rev. De Investigación de la Facultad de Ciencias Administrativas. UNMSM. 2005; 15 (8): 26.
28. Manual de Relaciones Interpersonales Proyecto Salud Y Nutrición Básica [Internet]. minsa.gob.1996 [cited 30 March 2018]. Available from: <http://repositorio.minsa.gob.pe:8080/jspui/browse?type=author&value>
29. Fundación Aga K. Programa de Fortalecimiento de Servicios de Salud. 100 Consejos para una mejor gestión [Internet]. minsa.gob.1993 [cited 30 March 2018]. Available from: <http://bvs.minsa.gob.pe/local/minsa/2946.PDF>

30. Ramos Calizaya, N. Grados de Satisfacción Laboral de las Enfermeras en las Unidades Productivas de Servicios de Salud en Puno, Lima. [Tesis de Maestría]. Universidad Nacional Mayor de San Marcos; 2003
31. Urbina Laza, O, Soler Cárdenas, SF. y Otero Ceballos, M. Identificación de competencias en el profesional de Enfermería del servicio de Neonatología. Scielo.2005; 1): 1-9.
32. Ayala Atrián, S, Gutiérrez López, M, Peña Salazar, N, et al. Desempeño profesional de los egresados de Escuelas de Enfermería en Nuevo León. Rev Enferm. 2004; 12(1): 17-21.
33. La Pirámide De Maslow. [Internet]. eoi.es. 2012 [cited30March2018]. Available from: <http://www.eoi.es/blogs/katherinecarolinaacosta/2012/05/24/>
34. Bass B. *Psicología de las Organizaciones*. México: Ed. CECSA; 1988.
35. Chiavenato I. Administración de recursos humanos. 5ta Edición. Colombia: Editorial McGraw Hill; 2000.
36. Colegio de Enfermeros del Perú. Ley de Trabajo de la Enfermera. [Internet]. Ceppiura. 2002[cited30March2018]. Available from: http://ceppiura.com/wpcontent/uploads/2016/10/ley_trabajo_enfermero.pdf
37. Mejia B. Gerencia de procesos para la organización y el control interno de empresas de salud. 4ta Edición. Colombia: Editorial MD – MSP; 2004.
38. Robbins Stephen P., Timothy A. Comportamiento Organizacional. 10ma Edición. Décima. México: Editorial Atlacomilco; 2010.

39. Guillén N. La satisfacción laboral en relación con el comportamiento. Lima: Editorial San Marcos; 2006.
40. Calderón, A. Estudio de las posibles relaciones entre el absentismo laboral y el grado de insatisfacción profesional en la administración pública. Rev. Mapfre Medicina. 1999; 1(10).

ANEXOS

❖ Anexo 1: Declaración de Consentimiento Informado

Universidad Nacional de Piura – Facultad de ciencias de la Salud
“Nivel de satisfacción laboral del profesional de enfermería en el Hospital Minsa de la amistad Perú-Corea Santa Rosa II – Piura, en abril 2018”.

Introducción: Soy alumna en condición de egresante, próximo a obtener el título de licenciada en Enfermería de la Universidad Nacional de Piura, que estoy invitando Al profesional de enfermería del Hospital De La Amistad Perú- Corea Santa Rosa II_ Piura, en abril del 2018. A participar voluntariamente en el presente estudio Nivel de satisfacción laboral del profesional de enfermería en el Hospital Minsa de la amistad Perú-Corea Santa Rosa II – Piura, en abril 2018.

Propósito del Estudio: Las enfermeras presentan en sus principales problemas niveles de satisfacción laboral bajo ,influye en este problema el ambiente de trabajo ,beneficios laborales, desarrollo personal ,Por tal motivo el presente estudio tiene el **objetivo** de conocer el nivel de satisfacción laboral de las enfermeras que laboran en el Hospital De La Amistad Perú –Corea –Santa Rosa II , con el propósito de que los resultados aporten estrategias para una mejora en la satisfacción laboral de las enfermeras y se pueda brindar una mejora en la atención en esta población.

Diseño de Investigación: El presente estudio es de diseño prospectivo de corte transversal, que a través de una ficha de recolección de datos -en un solo momento- se obtendrá la información sobre su Nivel De Satisfacción Laboral de las enfermeras que Laboran En El Hospital Santa Rosa II_ Piura, en abril del 2018.

Participantes: Los participantes al estudio son Enfermeras que laboran en el hospital de la amistad Perú – Corea Santa Rosa 2018, su participación es

absolutamente voluntaria, luego que las enfermeras lea detenidamente el presente consentimiento informado y aclarada sus interrogantes acepte participar en el estudio, durante el trabajo, el participante puede negarse a continuar participando a pesar de haber aceptado en un primer momento.

Procedimiento: Si usted acepta participar en este estudio sucederá lo siguiente:

1. El investigador iniciará la entrevista mediante el cuestionario de tipo Lickert de Sonia Carillo Palma para medir el nivel de satisfacción laboral. 2. El tiempo de participación en la entrevista se ha calculado alrededor de 8-10 minutos.

Confidencialidad: Las entrevistas son anónimas, no se registra nombres ni ningún documento de identificación; la información solo se usará para los fines del estudio.

Derecho del paciente Si usted decide participar en el estudio, podrá retirarse en cualquier momento, o no participar en una parte del estudio sin perjuicio alguno.

Yo reconozco aquí que _____, ha proporcionado información acerca del procedimiento descrito anteriormente, acerca de mis derechos, y que se ha contestado todas las preguntas a mi satisfacción. Comprendo que yo puedo contactarle a su teléfono N° _____ en caso de que se requiera información adicional.

Fecha_____ **Firmado**_____ (licenciada) Certifico que personalmente he completado todos los espacios en blanco de este documento y lo he explicado al sujeto o su representante antes de solicitarle que lo firme.

❖ **Anexo 2: Instrumento para la recolección de datos:**

Facultad de Ciencias de la Salud

Escuela Profesional de Enfermería



CUESTIONARIO

Estimada(o) Licenciada (o):

El presente instrumento es de carácter anónimo; tiene como objetivo conocer su nivel de la satisfacción que le brinda su puesto de trabajo a fin de elaborar un sistema de estrategias para mejorar los niveles de satisfacción a fin de crear indicadores evaluativos para contribuir a la mejora de la calidad de atención. Además de plantear y desarrollar un sistema de gestión de recursos humanos que permita desarrollar y ejecutar un programa y/o sistema de incentivos que posibilite la transformación cualitativa de los servicios de salud. Por ello se le solicita responda los siguientes enunciados con veracidad. Agradeciéndole atentamente su colaboración.

Datos Generales:

Servicio: Mariella del socorro Marcelo Mogollón

Bachiller en Enfermería

Tiempo en la Institución: Tiempo en el Servicio...Edad:Sexo: ☐ M ☐ F

Condición Laboral: Nombrada ☐ Contratada ☐

Instrucciones: A continuación se presenta una serie de enunciados a los cuales

Usted deberá responder marcando con un aspa (X) de acuerdo a lo que considere conveniente.

❖ Anexo 3: Cuestionario de satisfacción laboral tipo Lickert

<p><i>TDA = TOTALMENTE DE ACUERDO DA = DE ACUERDO I = INDECISO</i> <i>ED = EN DESACUERDO TED = TOTALMENTE EN DESACUERDO</i></p>					
ENUNCIADO	TD	D	I	E	TE
1.- La distribución física del ambiente de trabajo facilita la realización de mis labores.					
2.- Mi sueldo es muy bajo en relación a la labor que realizo.					
3.- El ambiente creado por mis compañeros es el ideal para desempeñar mis funciones.					
4.- Siento que el trabajo que hago es justo para mi manera de ser.					
5.- La tarea que realizo es tan valiosa como cualquier otra.					
6.- La enfermera jefe es comprensivo (a).					
7.- Me siento mal con lo que gano.					
8.- Siento que doy más de lo recibo de la institución.					
9.- Me agrada trabajar con mis compañeros.					
10.- Mi trabajo me permite desarrollarme personalmente.					
11.- Me siento realmente útil con la labor que realizo.					
12.- Es grato la disposición de mi jefe cuando les pide alguna consulta sobre mi trabajo.					
13.- El ambiente donde trabajo es confortable.(ventilación, iluminación, etc.)					
14.- Siento que el sueldo que tengo es bastante aceptable.					
15.- La sensación que tengo de mi trabajo es que me están explotando.					
16.- Prefiero tomar distancia con las personas con las que trabajo.					
17.- Me disgusta mi horario.					
18.- Disfruto de cada labor que realizo en mi trabajo.					
19.-Las tareas que realizo las percibo como algo sin importancia.					
20.- Llevarme bien con la enfermera jefe beneficia la calidad del trabajo.					
21.- La comodidad que me ofrece el ambiente de mi trabajo es inmejorable.					
22.- Felizmente mi trabajo me permite cubrir mis expectativas					
23.- El horario de trabajo me resulta incómodo.					
24.- La solidaridad es una virtud característica en nuestro grupo de trabajo.					
25.- Me siento feliz por los resultados que logro en mi trabajo.					
26.- Mi trabajo me aburre.					
27.- La relación que tengo con mis superiores es cordial.					
28.-En el ambiente físico donde me ubico trabajo cómodamente.					
29.- Mi trabajo me hace sentir realizado profesionalmente.					
30.- Me gusta el trabajo que realizo.					
31.- No me siento a gusto con la enfermera jefe.					
32.- Existen las comodidades para un buen desempeño de las labores diarias. (materiales y/o inmuebles)					
33.- El esfuerzo de trabajar más horas reglamentarias, no es reconocido.					
34.- Haciendo mi trabajo me siento bien conmigo mismo.					
35.- Me siento complacido con la actividad que realizo.					
36.- La enfermera jefe valora el esfuerzo que hago en mi trabajo.					

La escala de medición a utilizar en la variable de Nivel de Satisfacción Laboral:

Satisfacción alta: 141-175 Satisfacción media: 115-140 y Satisfacción baja: 35-114

**Cuestionario de Satisfacción laboral: Propositiones positivas
y negativas**

Preguntas Positivas		5	4	3	2	1
Preguntas Negativas		1	2	3	4	5

No Ítem	Factores	Puntuación				
1	Condiciones Físicas y/o Materiales	5	4	3	2	1
2	Beneficios Laborales	1	2	3	4	5
3	Relaciones Interpersonales	5	4	3	2	1
4	Desarrollo Personal	5	4	3	2	1
5	Desempeño de Tareas	5	4	3	2	1
6	Relación con la Autoridad	5	4	3	2	1
7	Beneficios Laborales	1	2	3	4	5
8	Políticas Administrativas	1	2	3	4	5
9	Relaciones Interpersonales	5	4	3	2	1
10	Desarrollo Personal	5	4	3	2	1
11	Desempeño de Tareas	5	4	3	2	1
12	Relación con la Autoridad	5	4	3	2	1
13	Condiciones Físicas y/o Materiales	5	4	3	2	1
14	Beneficios Laborales	5	4	3	2	1
15	Políticas Administrativas	1	2	3	4	5
16	Relaciones Interpersonales	1	2	3	4	5
17	Políticas Administrativas	1	2	3	4	5
18	Desarrollo Personal	5	4	3	2	1
19	Desempeño de Tareas	1	2	3	4	5
20	Relación con la Autoridad	5	4	3	2	1
21	Condiciones Físicas y/o Materiales	5	4	3	2	1
22	Beneficios Laborales	5	4	3	2	1
23	Políticas Administrativas	1	2	3	4	5
24	Relaciones Interpersonales	5	4	3	2	1
25	Desarrollo Personal	5	4	3	2	1
26	Desempeño de Tareas	1	2	3	4	5
27	Relación con la Autoridad	5	4	3	2	1
28	Condiciones Físicas y/o Materiales	5	4	3	2	1
29	Desarrollo Personal	5	4	3	2	1
30	Desempeño de Tareas	5	4	3	2	1
31	Relación con la Autoridad	1	2	3	4	5
32	Condiciones Físicas y/o Materiales	5	4	3	2	1
33	Políticas Administrativas	1	2	3	4	5
34	Desarrollo Personal	5	4	3	2	1
35	Desempeño de Tareas	5	4	3	2	1
36	Relación con la Autoridad	5	4	3	2	1

Escala de Medición	Valor	
	Positivo	Negativo
• <u>Totalmente de acuerdo</u>	5	1
• <u>De acuerdo</u>	4	2
• <u>Ni de acuerdo ni desacuerdo</u>	3	3
• <u>Desacuerdo</u>	2	4
• <u>Totalmente en desacuerdo</u>	1	5

En cuanto a las dimensiones de la Satisfacción Laboral se tiene:

DIMENSION	ALTA	MEDIA	BAJA
Condiciones físicas y/o confort	> 22	17 - 22	< 16
Beneficios Laborales y/o Remunerativos	>15	11 - 14	<10
Políticas Administrativas	>30	24 - 29	< 23
Relaciones Interpersonales	>17	10 - 16	< 09
Desarrollo personal	> 16	13 - 15	<12
Desempeño de Tarea	>24	20 -23	<19
Relación con la Autoridad	>25	20 – 24	<19

Determinación de la validez del instrumento

Se calculó la validez y confiabilidad del instrumento en la población (84 enfermeras asistenciales), usándose los siguientes coeficientes.

1) Coeficiente de correlación R de Pearson: Correlación ítem - test

$$r = \frac{n (\sum XY) - (\sum X) (\sum Y)}{\sqrt{[n \sum X^2 - (\sum X)^2] [n \sum Y^2 - (\sum Y)^2]}}$$

Donde:

N: Tamaño del conjunto x e y

$\sum x$: sumatoria de puntajes simples de la variable x.

$\sum y$: Sumatoria de puntajes simples de la variable y.

$\sum y^2$: sumatoria de puntajes al cuadrado de los puntajes de la variable y

$\sum x^2$: sumatoria de puntajes al cuadrado de los puntajes de la variable x

r_{xy} : coeficiente de regresión el conjunto x e y.

Este coeficiente permitió conocer la **confiabilidad y validez de cada ítem**, como se muestra en el siguiente cuadro:

Nº de Ítem	R. de Pearson	Nº de Ítem	R. de Pearson
01	0.36	19	0.28
02	- 0.0004 *	20	0.3
03	0.55	21	0.66
04	0.35	22	0.44
05	0.17	23	0.33
06	0.45	24	0.4
07	0.38	25	0.39
08	0.25	26	0.2
09	0.57	27	0.6
10	0.72	28	0.44
11	0.39	29	0.52
12	0.43	30	0.58
13	0.42	31	0.49
14	0.24	32	0.32
15	0.36	33	0.28
16	0.27	34	0.34
17	0.36	35	0.49
18	0.23	36	0.62

Para que exista validez y confiabilidad, $r > 0,20$. Por lo tanto se excluye el ítem no 2 por tener un bajo coeficiente de correlación. Por lo tanto el instrumento para la medir la satisfacción laboral consta de 35 ítems siendo confiable y válido en los ítems restantes.

Determinación de la confiabilidad del instrumento

Para determinar la confiabilidad del instrumento se procedió a aplicar a los resultados la prueba estadística de: **Coefficiente de confiabilidad ALFA de Crombach:**

$$\alpha = \left[\frac{k}{k-1} \right] \left[1 - \frac{\sum_{i=1}^k S_i^2}{S_t^2} \right],$$

Donde α : Coeficiente de confiabilidad Alfa de Crombach

K: Número de Ítems

S²i: Varianza de la diferencia de los puntajes impares y pares

S²t: varianza de la escala

Obteniéndose los siguientes resultados:

Coeficiente de Confiabilidad
• Alfa de Crombach

<i>Satisfacción</i>
<i>Laboral</i>
0.84

La validez y la confiabilidad es un valor que oscila entre 0 y 1. Se dice que un instrumento tiene alta confiabilidad y validez cuando el resultado de su análisis da un mayor de 0.50. Por lo tanto, si el valor promedio resultante fue de 0.84, el instrumento del presente estudio es altamente confiable y válido.

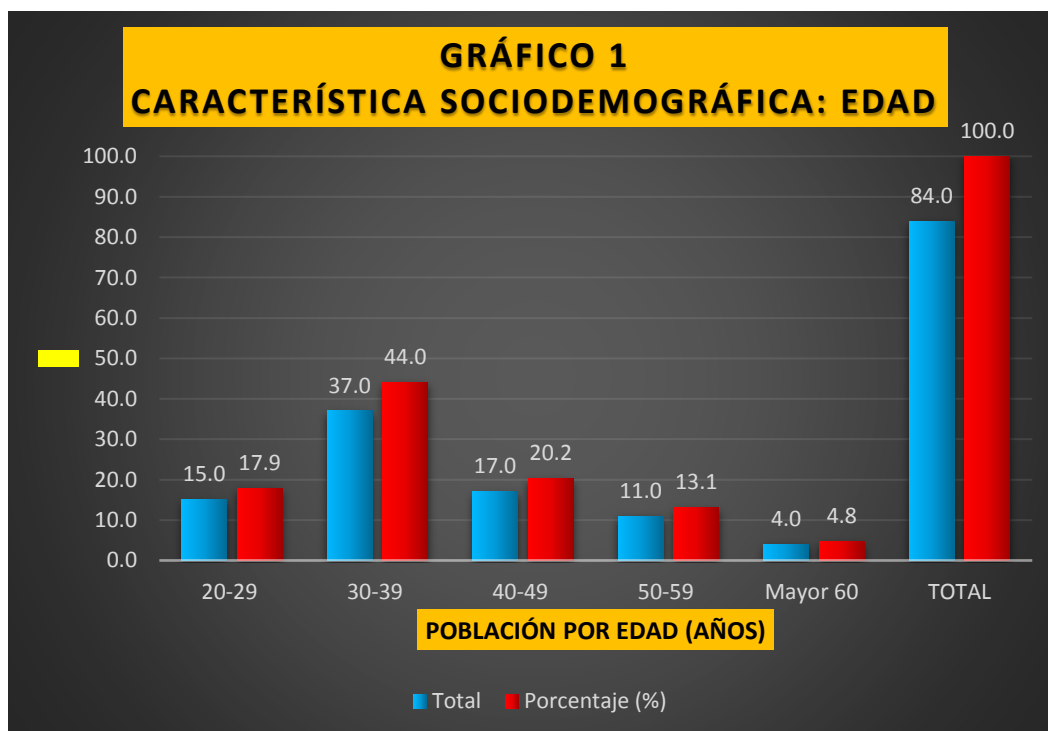
❖ Anexo 4: Resultados características sociodemográficas

- **Características sociodemográficas** del profesional de enfermería en el Hospital Minsa de la amistad Perú-Corea Santa Rosa II _ Piura, en abril 2018.

Tabla 1: Profesional de enfermería por edad

Profesional de enfermería por edad (años)	Total	Porcentaje (%)
20-29	15.0	17.9
30-39	37.0	44.0
40-49	17.0	20.2
50-59	11.0	13.1
Mayor 60	4.0	4.8
TOTAL	84.0	100.0

Gráfico 1: Característica sociodemográfica: Edad

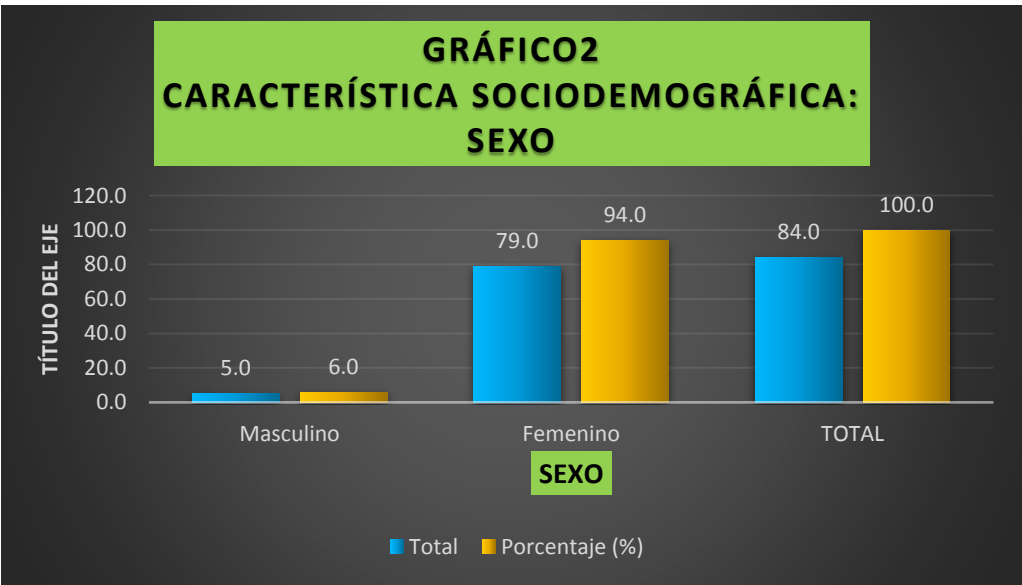


En el **gráfico 1**: La **edad** de la población estudiada, en el Hospital Minsa Perú-Corea Santa Rosa II-Piura, de los 84 (100%) profesionales de enfermería encuestados se observa que el grupo mayoritario corresponde a los enfermeros que tienen edades entre 30 a 39 años, con un total de 37 participantes que representa el 44.0%, seguido de los que tienen entre 40 a 49 años, que son 17 participantes que representa el 20.2%, luego se observa la minoría entre los que tienen de 20 a 29, conformado por 15 participantes que representa el 17.9%, entre los que tienen 50 a 59 años, constituido por 11 participantes que representa un 13.1% y los que tienen más de 60 años, fueron 4 participantes que representa el 4.8%. **El promedio calculado es de 38.7 años de edad.**

Tabla 2: Profesional de enfermería por sexo

Sexo	Total	Porcentaje (%)
Masculino	5.0	6.0
Femenino	79.0	94.0
TOTAL	84.0	100.0

Gráfico 2: Característica sociodemográfica: Sexo

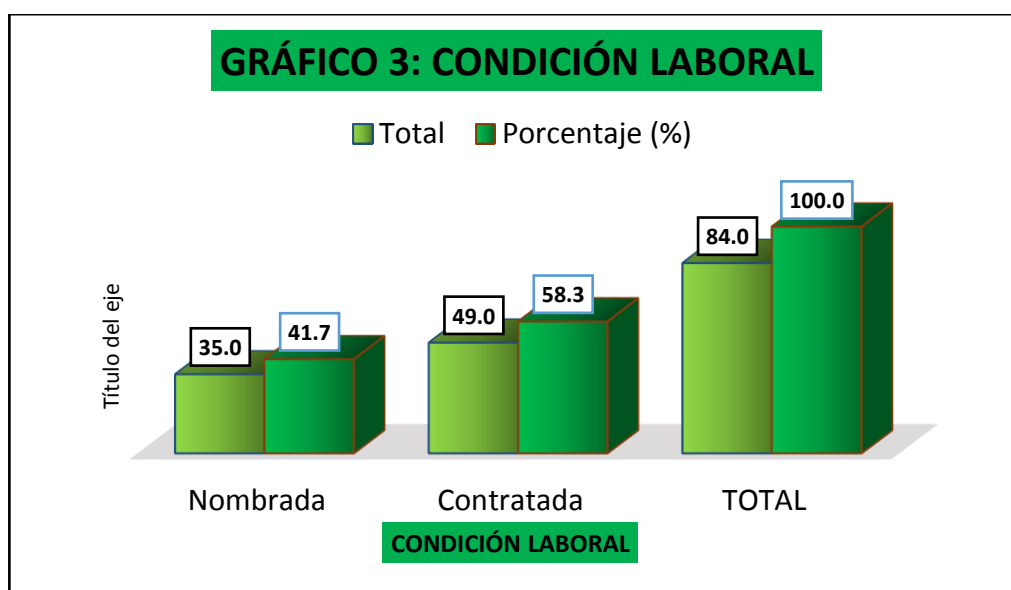


En el **gráfico 2:** En cuanto a la característica sociodemográfica de **sexo** se observa, que los profesionales de enfermería encuestados están conformados por: 79 personas de sexo femenino que representan el 94.0% y 5 personas de sexo masculino representan el 6.0%.

Tabla 3: Profesional de enfermería de acuerdo a la condición laboral

Condición laboral	Total	Porcentaje (%)
Nombrada	35.0	41.7
Contratada	49.0	58.3
TOTAL	84.0	100.0

Gráfico 3: Condición laboral

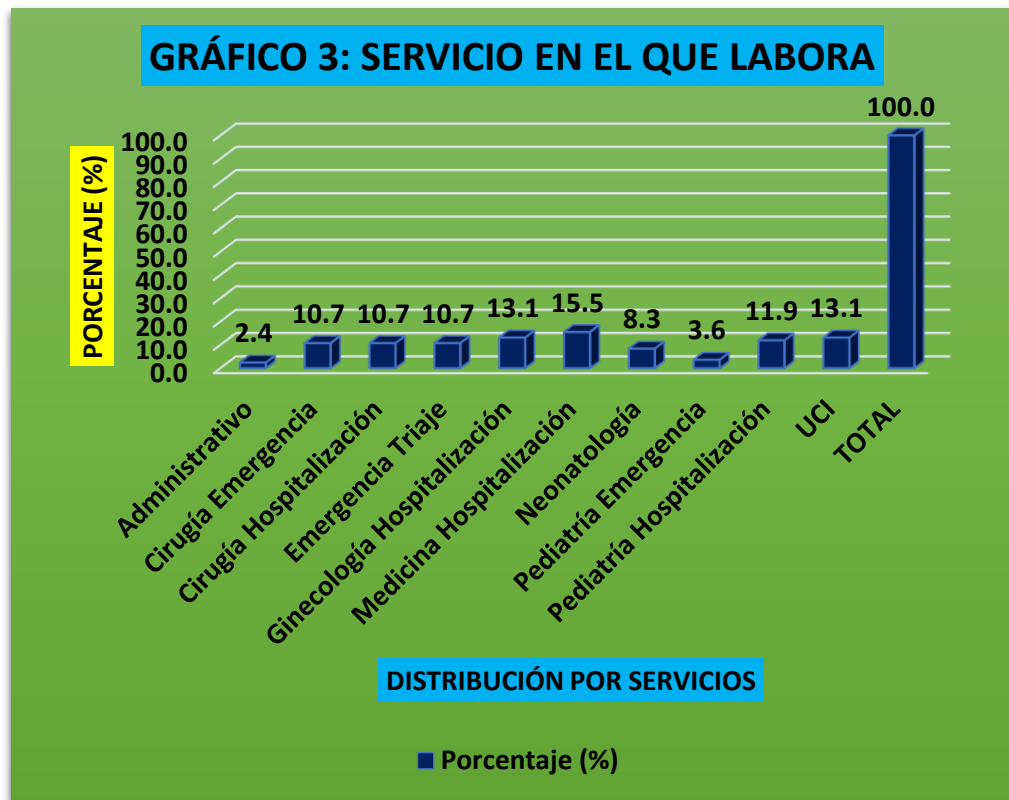


En el **gráfico 3** con respecto a la **condición laboral**: De los 84 (100%) profesionales de enfermería encuestados, tenemos que el grupo mayoritario corresponde a los profesionales **Contratados**, este grupo tiene un total de 49 participantes que representa el 58.3%, frente a los **Nombrados**, con 35 participantes que representa el 41.7% de todos los encuestados.

Tabla 4: Distribución del profesional de enfermería por servicios

Servicio	Total	Porcentaje (%)
Administrativo	2.0	2.4
Cirugía Emergencia	9.0	10.7
Cirugía Hospitalización	9.0	10.7
Emergencia Triage	9.0	10.7
Ginecología Hospitalización	11.0	13.1
Medicina Hospitalización	13.0	15.5
Neonatología	7.0	8.3
Pediatría Emergencia	3.0	3.6
Pediatría Hospitalización	10.0	11.9
UCI	11.0	13.1
TOTAL	84.0	100.0

Gráfico 4: Servicio en el que labora

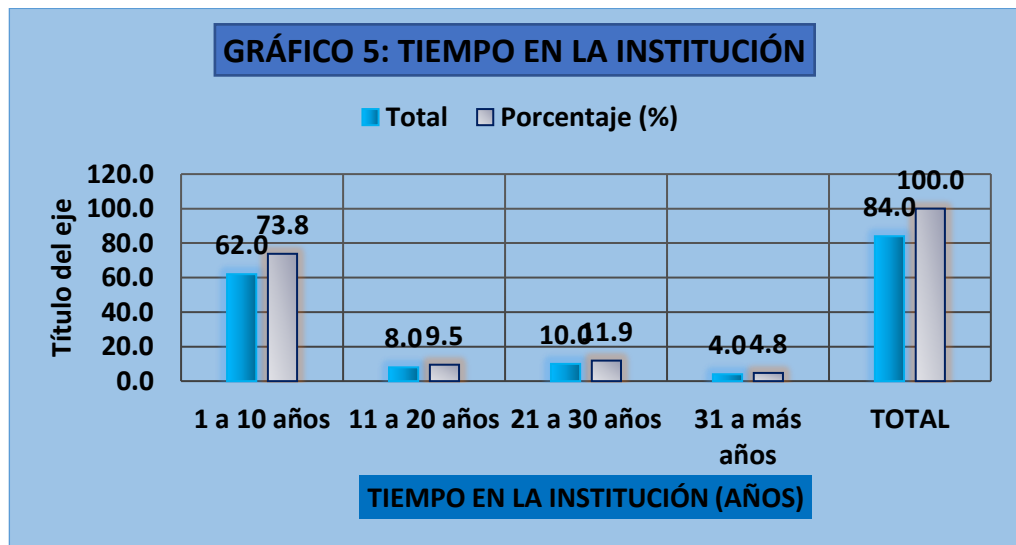


En el **gráfico 4** observamos que: De los 84 (100%) profesionales de enfermería encuestados, tenemos que el grupo mayoritario corresponde a los enfermeros que laboran en el **servicio de Medicina Hospitalización**, este grupo tiene un total de 13 participantes que representa el 15.5%, seguido de los que pertenecen al servicio de **Ginecología Hospitalización y UCI**, con 11 participantes que representa el 13.1% cada uno, en el tercer lugar se encuentran los que laboran en el servicio de **Pediatría Hospitalización**, que son 10 participantes que representan el 11.9%, después se encuentran los que pertenecen a los servicios de **Cirugía Emergencia, Cirugía Hospitalización, Emergencia Triage**, con 9 participantes que representan el 10.7% cada uno, continúan los enfermeros que laboran en el servicio de **Neonatología**, con 7 participantes que representan el 8.3%, luego se observa la minoría, conformado por los que pertenecen a los servicios **Pediatría Emergencia** con 3 participantes que representan el 3.6% y por último los que laboran en el servicio **Administrativo**, que fueron 2 participantes que representan el 2.4% del total de la muestra en estudio.

Tabla 5: Profesional de enfermería de acuerdo al tiempo de labor en la institución

Tiempo en la institución (Años)	Total	Porcentaje (%)
1 a 10 años	62.0	73.8
11 a 20 años	8.0	9.5
21 a 30 años	10.0	11.9
31 a más años	4.0	4.8
TOTAL	84.0	100.0

Gráfico 5: Tiempo en la institución

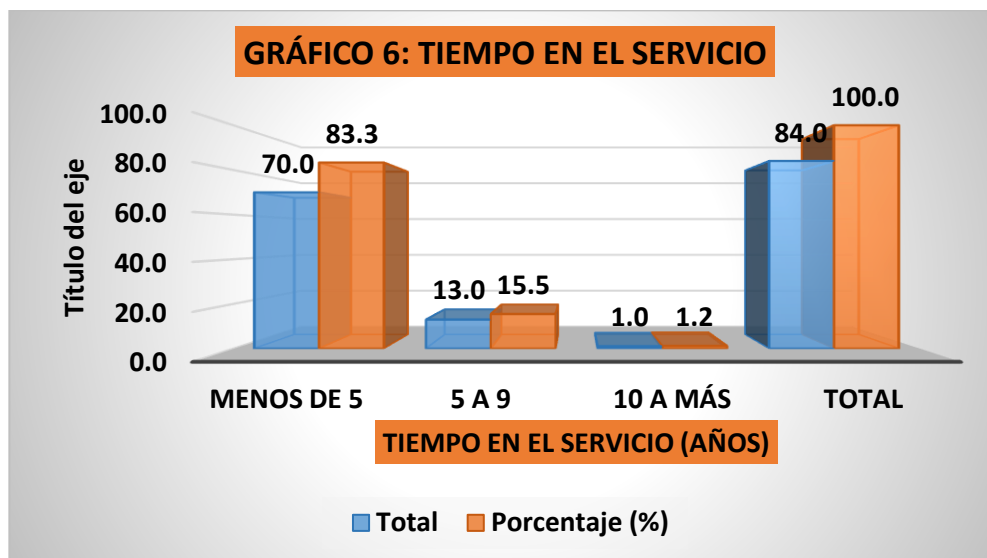


En el **gráfico 5**: En cuanto al **Tiempo en la institución (años)**: De los 84 (100%) profesionales de enfermería encuestados se observa que el grupo mayoritario que corresponde a los profesionales que tienen entre **1 a 10 años** en la institución, este grupo tiene un total de 62 participantes que representa el 73.8%, seguido de los que tienen **entre 21 a 30 años** en la institución, con 10 participantes que representan el 11.9%, en el tercer lugar se encuentran los que tienen entre **11 a 20 años**, que son 8 participantes que representan el 9.5%, luego se observa la minoría, conformado por los adultos mayores que tienen entre **31 a más años**, 4 participantes que representa el 4.8% de los encuestados.

Tabla 6: Profesional de enfermería de acuerdo al tiempo de labor en el servicio

Tiempo en el servicio (Años)	Total	Porcentaje (%)
Menos de 5	70.0	83.3
5 a 9	13.0	15.5
10 a más	1.0	1.2
TOTAL	84.0	100.0

Gráfico 6: Tiempo en el servicio



En el **gráfico 6**: En cuanto al **Tiempo en el servicio (años)** : De los 84 (100%) profesionales de enfermería encuestados, se observa que el grupo mayoritario corresponde a los profesionales que tienen **menos de 5 años** de labor en el servicio, este grupo tiene un total de 70 participantes que representa el 83.3%, seguido de los que tienen entre **5 a 9 años** de labor en el servicio, con 13 participantes que representa el 15.5%, luego se observa la minoría, conformado por los enfermeros que tienen de **10 años a más**, con 1 participantes que representa el 1.2% de los encuestados.

❖ **Anexo 5: Matriz de Consistencia**

“NIVEL DE SATISFACCIÓN LABORAL DEL PROFESIONAL DE ENFERMERÍA EN EL HOSPITAL MINSA DE LA AMISTAD PERÚ-COREA SANTA

ROSA II – PIURA, EN ABRIL 2018.”

PROBLEMA	OBJETIVOS	TIPO DE ESTUDIO	METODOLOGIA
¿Cuál es el Nivel de satisfacción laboral del profesional de enfermería en el Hospital Minsa de la amistad Perú-Corea Santa Rosa II – Piura, en abril 2018?	<p>OBJETIVO GENERAL:</p> <p>-Determinar el nivel de satisfacción laboral del profesional de enfermería en el Hospital Minsa de la amistad Perú-Corea Santa Rosa II _ Piura.</p> <p>OBJETIVOS ESPECÍFICOS:</p> <p>-Determinar el nivel de satisfacción laboral según la dimensión: Condiciones físicas y materiales del profesional de enfermería en el Hospital Minsa de la amistad Perú-Corea Santa Rosa II _ Piura.</p> <p>-Determinar el nivel de satisfacción laboral según la dimensión: Beneficios laborales y/o remunerativos del profesional de enfermería en el Hospital Minsa de la amistad Perú-Corea Santa Rosa II _ Piura.</p>	<p>Según el enfoque de estudio: Cuantitativo</p> <p>Según la intervención del investigador: Observacional</p> <p>Según la planificación para toma de datos: Prospectivo</p> <p>Según la medición de las variables del estudio: Transversal</p> <p>Según el propósito y objeto de la investigación: Descriptivo</p>	<p>□ UNIVERSO: Todos los profesionales de salud del Hospital Minsa de la amistad Perú – Corea Santa Rosa II _ Piura, en abril 2018.</p> <p>□ POBLACIÓN: Todos los profesionales de enfermería, del Hospital Minsa de la amistad Perú – Corea Santa Rosa II _ Piura, en abril 2018.</p> <p>Se accedió a estadística del hospital, obteniendo un total de N= 84 profesionales de la enfermería que laboran en el hospital, en el periodo en abril 2018.</p> <p>□ MUESTRA: Para el cálculo de la muestra, en este trabajo de investigación, estuvo conformada por 84 profesionales de enfermería que laboran en el Hospital Minsa de la Amistad Perú - Corea Santa Rosa II–Piura, en abril 2018.</p> <p>□ TIPO DE MUESTREO: Muestreo no probabilístico por conveniencia pues el estudio amerita seleccionar a las características relacionadas con la investigación.</p>

	<p>-Determinar el nivel de satisfacción laboral según la dimensión: Relaciones interpersonales del profesional de enfermería en el Hospital Minsa de la amistad Perú-Corea Santa Rosa II _ Piura.</p> <p>-Determinar el nivel de satisfacción laboral según la dimensión: Políticas administrativas del profesional de enfermería en el Hospital Minsa de la amistad Perú-Corea Santa Rosa II _ Piura.</p> <p>-Determinar el nivel de satisfacción laboral según la dimensión: Desarrollo personal del profesional de enfermería en el Hospital Minsa de la amistad Perú-Corea Santa Rosa II _ Piura.</p> <p>-Determinar el nivel de satisfacción laboral según la dimensión: Desempeño de tareas del profesional de enfermería en el Hospital Minsa de la amistad Perú-Corea Santa Rosa II _ Piura.</p> <p>-Determinar el nivel de satisfacción laboral según la dimensión: Relación con la autoridad del profesional de enfermería en el Hospital Minsa de la amistad Perú-Corea Santa Rosa II _ Piura.</p>		<p><input type="checkbox"/> CRITERIOS DE INCLUSIÓN:</p> <p>-Personal de enfermería que labora en el Hospital Minsa de la amistad Perú - Corea Santa Rosa II–Piura.</p> <p>-Personal de enfermería con un tiempo mayor de 1 año en la institución.</p> <p>-Personal de enfermería con experiencia laboral de 1 año a más en los servicios seleccionados.</p> <p>-Personal de Enfermería que acepten participar en el estudio mediante el consentimiento informado.</p> <p><input type="checkbox"/> CRITERIOS DE EXCLUSIÓN:</p> <p>-Personal de enfermería que se encuentren con descanso médico, vacaciones, licencia y permisos en el periodo de aplicación del instrumento.</p> <p>-Enfermeras que laboran en sala de operaciones instrumentando.</p> <p>-Enfermeras que se encuentren reemplazando vacaciones, de reten y/o permisos en los servicios seleccionados.</p>
--	--	--	--

--	--	--	--

